

Resolução de Conflitos

Promoção de Competências de Interação Social entre Crianças em Idade Pré-Escolar

Ciciane Nunes Barbosa Gonçalves

Provas destinadas à obtenção do grau de Mestre a obtenção do grau de
Mestre de Qualificação para a Docência em Educação Pré-Escolar

Abril 2017

Versão definitiva



“A minha principal regra é a perseverança” (Cici, Gonçalves, 2017)

“... perseverar até ao fim ...” (Mat 24:13)

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

Provas para a obtenção do grau de Mestre de Qualificação para a Docência
em Educação Pré-Escolar

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

PROMOÇÃO DE COMPETÊNCIAS DE INTERAÇÃO SOCIAL ENTRE CRIANÇAS EM
IDADE PRÉ-ESCOLAR

Autora: **Ciciane Nunes Barbosa Gonçalves**

Orientadora: **Professora Doutora Helena Pratas**

Abril de 2017

Agradecimentos

A realização desta tese de mestrado só foi possível graças à minha fé na palavra, no amor e na misericórdia do **“Meu Deus Todo Poderoso”**.

Agradeço ao meu **marido**, em quem encontrei apoio para a concretização deste trabalho e esteve sempre pronto a ajudar-me, foi pai e ao mesmo tempo mãe dos meus dois filhos na minha constante ausência familiar.

Aos meus dois queridos filhos, pela compreensão pelo tempo que a mãe não lhes disponibilizou durante estes quatro anos e meio de curso.

Aos meus queridos pais, que mesmo distantes deram-me apoio e encorajamento ao longo desta jornada.

À minha querida orientadora de tese, **Doutora Helena Pratas**, não poderia haver melhor pessoa para me orientar, sempre disponível, dando todo o apoio e incentivo.

A todos os participantes que colaboraram neste estudo, o meu agradecimento pela compreensão e disponibilidade.

A todos os meus sinceros agradecimentos.

Resumo

O tema **‘Resolução de Conflitos. Promoção de Competências de Interação Social entre Crianças em Idade Pré-Escolar’** surgiu após observação em estágio de vários conflitos entre as crianças. Por ser uma problemática comum às crianças da faixa etária dos 2/3 anos e por sabermos que as crianças até aos três anos de idade adquirem uma série de competências de grande impacto para o desenvolvimento ulterior, resolvemos abordar essa questão. Este estudo teve como principal objetivo investigar o conflito, as estratégias para lidar com ele e entender como os profissionais da área resolvem os conflitos com o seu grupo de crianças, se utilizam ou não métodos para minimizar o problema, se sim quais os métodos. Procuramos, também, na prática realizada, contribuir para a promoção das competências sociais do grupo das crianças dos dois anos, utilizando como estratégias as brincadeiras de preferência do grupo: as histórias e as canções. Pensamos que este estudo pode constituir uma contribuição válida para as educadoras gerirem os conflitos entre as crianças.

Palavras-chave: conflitos, estratégias, socialização, crianças em idade pré-escolar

Abstract

The theme 'Conflict Resolution: Promotion of Social Interaction Skills among Preschool Children' emerged after an in-depth observation of various conflicts among children. Because it is a problem common to children in the age group of 2/3 years and because we know that children up to the age of three acquire a series of skills of great impact for the further development, we decided to address this question. The main objective of this study was to investigate the conflict, the strategies to deal with it and to understand how professionals in the area resolve conflicts with their group of children, whether or not they use methods to minimize the problem, if so what methods. We also try to contribute to the promotion of the social skills of the two-year-old children group, using strategies such as the group's favorite games: stories and song. We believe that this study can be a valuable contribution for educators to manage children's conflicts.

Keywords: *Conflicts, strategies, socialization, Children of preschool age*

Índice Geral

Agradecimentos	i
Resumo	ii
Abstract.....	iii
Índice Geral	iv
Índice de Figuras	vi
Índice de Tabelas.....	vii
Lista de Abreviatura.....	viii
Introdução.....	1
CAPÍTULO 1: Enquadramento Teórico	4
1.1 Conceito de Conflito	4
1.2 Conflito e desenvolvimento social da criança nos primeiros anos de vida.....	4
1.3 Comportamento conflituoso e agressividade nos primeiros anos de vida	6
1.4 Conflito e desenvolvimento moral da criança.....	8
1.5 Resolução de Conflitos	9
1.6. Papel do profissional de Educação na resolução dos Conflitos entre crianças	11
CAPÍTULO 2 – Problematização e Metodologia	14
2.1. Problemática.....	14
2.2 Paradigma.....	15
2.3 <i>Design</i> de Estudo.....	16
2.4 Participantes	16
2.5 Instrumentos de Recolha de Dados	17
2.5.1 Recolha de Dados	18
2.5.2 Tratamento e Análise de Dados.....	19
CAPÍTULO 3- Resultados dos Questionários	20
3.1. Opinião dos profissionais da área sobre os conflitos entre as crianças.....	20
3.2 Será que os profissionais da área utilizam estratégias de resolução de conflitos?..	24
3.3. Que estratégias de resolução de conflitos utilizam?	25
3.4 Será que os profissionais de educação têm conhecimento da repercussão das suas atitudes relativamente aos conflitos do grupo?	26
3.5 Como consideram os profissionais de educação que a sua formação poderia ser enriquecida no âmbito das estratégias para a resolução dos conflitos?	27

CAPÍTULO 4- Atividades significativas para a promoção de competências de interação social entre as crianças.....	29
CAPÍTULO 5- Conclusões e Considerações Finais	38
Referências Bibliográficas.....	41
Anexos.....	44
Anexo 1 Questionário.....	45
Anexo 2 Gráficos.....	49
Anexo 3 Grelhas de avaliação de Competências	53
Anexo 4 História.....	57

Índice de Figuras

Figura 1- ‘Modelagem da pombinha’

Figura 2- ‘Pombinhas da paz’

Figura 3- História ‘O livro da paz’

Figura 4- Penas das Pombinhas da paz

Figura 5- Circuito ‘Pombinhas a voar’

Figura 6- História ‘As mãos não são para bater’

Figura 7- Atividade ‘A partilha’

Figura 8- ‘Brincar e partilhar’

Figura 9- ‘Estrelinha e as Emoções’

Figura 10- ‘Jogo das Emoções’

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Faixa etária dos profissionais da área

Tabela 2 - O Conflito entre as crianças remete para as questões das relações interpessoais

Tabela 3 - O Conflito entre as crianças remete para a questão da gestão das emoções

Tabela 4 - O Conflito faz parte do ser humano

Tabela 5 - O Conflito entre as crianças não devem ser evitados, porque contribuem para a construção pessoal de estratégias de resolução de conflitos

Tabela 6 - Os conflitos são importantes para a criança crescer

Tabela 7 - Estratégias de ação para minimizar os conflitos entre crianças

Tabela 8 - As Estratégias são valorizadas pelos educadores

Tabela 9 - Estratégias preferidas e mais utilizadas pelos profissionais da área

Tabela 10 - As estratégias de ação dos profissionais da área para minimizar os conflitos

Tabela 11 - Formação recebida sobre estratégias de resolução de conflitos

Tabela 12 - Enriquecimento da formação face as estratégias de resolução de conflitos

Tabela 13 - Brincadeiras de Interesse das Crianças

Lista de Abreviaturas

OCEPE- Orientações Curriculares para a Educação Pré-escolar

SCML- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

PMT- *Parent Management Training*- O Treino de Gestão Parental

NEE- Necessidades Educativas Especiais

Introdução

O presente estudo foi realizado no âmbito da obtenção do grau de Mestre para a Qualificação para a Docência em Educação Pré-escolar, no estágio desenvolvido numa creche situada em Lisboa, com um grupo de crianças heterogéneo porque tem idades que variam entre os 19 e 36 meses. De acordo com as Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar (OCEPE, 2016), o educador tem a responsabilidade na construção do currículo a partir da intencionalidade educativa, que surge do processo reflexivo, através da observação, planeamento e avaliação de forma a adequar a sua prática às necessidades do grupo. Através de uma reflexão acerca de todos os dados observados e recolhidos, verificámos que, segundo a teoria de desenvolvimento de Piaget, estas crianças se encontram no estágio pré-operatório. Neste estágio de desenvolvimento as crianças podem mostrar alguns sinais de autodisciplina e são egocêntricas, porque “estão centradas no seu próprio ponto de vista” (Papalia, Olds, & Feldman, 2001, p. 316) não conseguindo ainda colocar-se no lugar do outro. Nesta idade, têm ainda alguma dificuldade em partilhar os brinquedos, surgindo por vezes alguns comportamentos negativos e conflitos entre elas. Apesar destes comportamentos serem típicos da faixa etária do grupo, o educador deve trabalhar no sentido de ajustar estes mesmos comportamentos aos padrões e normas da sociedade (Pereira et al., 2011).

Foi a partir da observação dos vários conflitos entre as crianças - num processo reflexivo, ao tentar perceber o modo de proceder para os minimizar - que surgiu o tema, Resolução de Conflitos e Promoção de Competências de Interação Social entre Crianças Pequenas.

O tema do conflito entre crianças é complexo e por vezes ambíguo, e pode ser considerado de muitos pontos de vista, que podem chegar a ser, por vezes, completamente diferentes e até contraditórios. Por serem típicos da faixa etária em questão é impossível acabar com os conflitos existentes entre as crianças, porque os conflitos são próprios do ser humano, fazem parte do seu crescimento social, moral e emocional (Zabalza, 1998). Por sabermos que existem fases do desenvolvimento da criança em que os conflitos são considerados naturais, parece-nos evidente que a melhor forma de ajudar as crianças é aumentar as suas competências sociais e emocionais para a prevenção e resolução dos conflitos. Sendo assim, levantámos a

questão problema: Será que as estratégias pedagógicas minimizam os conflitos entre as crianças pequenas? Fizemos um levantamento junto das crianças sobre as suas atividades e brincadeiras preferidas na creche. Todas as crianças do grupo elegeram como atividades favoritas as histórias e as canções. Deste modo, voltámos a questionar-nos: será que as estratégias pedagógicas de histórias e canções centradas nas competências sociais contribuem para minimizar os conflitos entre as crianças?

Neste sentido os nossos objetivos específicos foram, primeiramente, saber:

- ✓ **Qual a opinião dos profissionais da área relativamente aos conflitos entre as crianças?**
- ✓ **Terão as estratégias de resolução de conflitos influência na minimização dos mesmos?**
- ✓ **Será que os profissionais da área utilizam estratégias para minimizar os conflitos do grupo?**
- ✓ **Será que os educadores têm conhecimento da repercussão das suas atitudes sobre o comportamento do grupo para a minimização dos conflitos?**
- ✓ **Como consideram os profissionais de educação que a sua formação poderia ser enriquecida no âmbito da resolução dos conflitos?**

Para percebermos o que os profissionais da área da educação pensam sobre os conflitos, se utilizam ou não estratégias e quais são, procedemos a uma revisão da literatura existente, a um questionário dirigido aos profissionais da área e, posteriormente, à implementação de algumas estratégias de competências sociais, a trabalhar com as crianças.

Este trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos.

No primeiro capítulo, temos o enquadramento teórico, onde abordámos o conceito de conflito e o comportamento conflituoso do ponto de vista do desenvolvimento social da criança nos primeiros anos de vida. Segundo Olds e Feldman (2001) e Infância (2010), considerámos importante falar das estratégias de resolução de conflitos, da probabilidade de modelos negativos gerarem agressividade nos primeiros anos de vida da criança, assim como a importância das regras para a formação do juízo moral. No final do primeiro capítulo destacámos o papel e a postura dos educadores como fator importante na resolução de conflitos entre as crianças.

Segundo Zabalza (1998), o profissional da educação desempenha um papel fulcral nas emoções das crianças, daí a necessidade de um trabalho de qualidade a realizar pelos educadores (p.51).

O segundo capítulo debruça-se sobre a problematização e a metodologia do estudo empírico. Iniciamos este capítulo descrevendo o contexto da investigação e os objetivos da mesma. Em seguida, expõem-se e justificam-se as opções metodológicas, nomeadamente, os instrumentos de recolha de dados: o inquérito, a observação direta e descritiva da prática através do registo fotográfico das atividades implementadas.

No terceiro capítulo, através de um dos instrumentos utilizados na nossa investigação, o questionário, com intuito de obter os dados pretendidos, apresentam-se as respostas para todos os nossos objetivos específicos do estudo. Dessa forma, procurámos compreender que relevância tem o tema entre os profissionais da área e quais os métodos utilizados por eles.

No quarto capítulo apresentam-se algumas das atividades eleitas pelas crianças como estratégias para trabalharmos as competências sociais com o grupo.

No último capítulo, apresentam-se os resultados do estudo e finalmente, algumas considerações sobre a temática em questão.

CAPÍTULO 1: Enquadramento Teórico

1.1 Conceito de Conflito

No Dicionário da Porto Editora o termo ‘conflito’ é descrito como ‘choque’, ‘luta’, ‘guerra’, ‘disputa’, ‘momento crítico’, ‘confronto’; cada uma destas designações refere-se a ações de oposição. A ‘agressividade’ nesse mesmo dicionário significa ato de violência, que pode ser físico ou verbal. Cunha (2008) refere vários autores que têm opiniões sobre a ambiguidade das palavras conflitos e agressão e daí a complexidade do tema em questão. Segundo Lewichy, Weiss e Lewin (1992, citados por Cunha, 2008, p. 24) existem diferentes perspetivas sobre o conflito, assim como abundam as dificuldades para definir o conceito. Sem pretender esgotar as diferentes definições, por exemplo Deutsch (1973) afirma que o “conflito existe quando se dá qualquer tipo de atividade incompatível” (citado por Cunha, 2008, p. 24).

Mack e Snyder (1957) descreveram-no “como um tipo particular de processo de interação social entre partes que têm valores mutuamente exclusivos ou incompatíveis” no mesmo sentido, Pruitt (1981) define o conflito como um episódio onde uma das partes influi sobre a outra e essa resiste (citados por Cunha, 2008, p. 24).

Fernandez-Rios (1986) define o conflito como uma situação em que os indivíduos têm condutas incompatíveis e um exerce poder sobre o outro. Segundo este autor, existem cinco elementos que nos permitem classificar uma situação de conflito:

1. interação entre dois ou mais participantes;
2. intenção de causar prejuízo ao outro ou atribuição de tal intencionalidade;
3. condutas incompatíveis para obter recursos limitados;
4. utilização direta ou indireta do poder;
5. inexistência ou ineficácia normativa. (citado por Cunha, 2008, p. 25)

1.2 Conflito e desenvolvimento social da criança nos primeiros anos de vida

Segundo Serrate (2009) a agressividade faz parte da conduta humana e “não é negativa” mas é necessária para a afirmação da criança (p. 20). As crianças com 2 ou 3 anos de idade ainda não construíram mentalmente regras de convivência social, por isso é natural que haja conflitos entre elas, pois estão numa fase do egocentrismo, onde tudo e todas as coisas são para elas (Pereira et al., 2011). Segundo Pereira et al. (2011) as

crianças estão centradas nos seus próprios interesses e não conseguem reconhecer o outro para partilhar as suas coisas (p.17).

Precisamos de compreender a criança e educá-la contribuindo para o seu desenvolvimento e convivência em sociedade (Pereira et al., 2011). A criança precisa de aprender a socializar, a conviver (Kemp, 2000), pois nem sempre é fácil conviver sem colidir. O conflito é originado pela colisão das diferentes perspectivas da realidade de cada pessoa. (Cunha, 2008)

São inúmeras as contribuições científicas para tentar entender o comportamento conflituoso da criança nos primeiros anos de vida. Diversos autores como Dollard *et al.* (1939), Bandura (1973), Freud (1989), Lorenz, (1992), Bandura e Walters (1993), Pereira (2008) abordaram a questão.

Em psicologia, autores como Freud (1989), Erikson (1950), Piaget (1994) e Kohlberg (1975), ainda que sob óticas muito diversas, consideram que os conflitos surgem interligados com o desenvolvimento humano e fazem parte do desenvolvimento da criança e da sua personalidade. Freud considerou que os conflitos ocorrem numa sequência de fases de maturação, determinantes na estruturação psíquica da pessoa. Para Erikson, o desenvolvimento humano está marcado por crises e “cada fase envolve uma crise na personalidade” (Papalia, Olds, & Feldman, 2001, p. 25). As crises seriam essenciais para a sequência do desenvolvimento. Para a teoria cognitiva-evolutiva de Piaget a maturação biológica e a interação com o meio, o choque entre diferentes forças gera o conflito e este, quando solucionado, resulta na construção do conhecimento, ou seja, no crescimento cognitivo. A teoria de Kohlberg assemelha-se à teoria cognitiva-evolutiva de Piaget e Erikson, na medida em que inclui estádios de desenvolvimento. Enquanto Piaget se centrou no desenvolvimento cognitivo e Erikson no desenvolvimento pessoal, Kohlberg descreveu estádios do desenvolvimento moral (Sprinthall & Sprinthall, 1993). Segundo todos estes autores o conflito faz parte do desenvolvimento humano.

Segundo Pereira et al. (2011) as crianças dos 2 aos 6 anos têm o pensamento egocêntrico, mas tendem a melhorar socialmente, aumentando a sua compreensão da perspectiva do outro. Crianças pequenas são crianças muito “pouco socializadas” e custas-lhes aceitar as regras básicas de convivência (Zabalza, 1998, p. 26). Com o “egocentrismo próprio das crianças pequenas” não gostam de partilhar coisas com outras crianças da mesma idade, o que aumenta a tendência ao conflito. (Pereira, et al., 2011, p. 39). A linguagem progride e a criança tende a expressar-se verbalmente. Aumenta também a compreensão das emoções e a auto estima. O jogo tem um papel importante no

desenvolvimento, pois através dele a criança aprende condutas e torna-se mais elaborada, imaginativa e social (Serrate, 2009). A criança vai-se tornando independente, com maior iniciativa e autoconceito, mas pode ser também mais agressiva e medrosa ao mesmo tempo (Sprinthall & Sprinthall, 1993). É nas escolas que as crianças aprendem a socializar-se, desprendendo-se aos poucos dos padrões de comportamentos conflituosos ou agressivos dos primeiros anos de vida. (Zabalza, 1998)

1.3 Comportamento conflituoso e agressividade nos primeiros anos de vida

Segundo Papalia, Olds e Feldman (2001) e Infância (2010), nos primeiros anos de vida as crianças tendem a reproduzir comportamentos agressivos através da imitação ou observação do modelo. Entretanto, um dos pais da psicologia moderna Donald Hebb (citado por Infância, 2010) provou que a criança não precisa de modelo para ter um ataque de fúria e Robert Cairns (1989) lembrou que os animais mais agressivos são os que foram isolados desde a nascença (p.10). Contudo a interação positiva da criança com o ambiente pode levá-la a modificar o comportamento agressivo (p.10). Segundo Papalia, Olds, e Feldman (2001) o modelo é o melhor instrumento de socialização, tem como fator chave a disciplina e não a punição. Para que as crianças possam adotar uma postura consciente em relação ao mundo é importante que os modelos (a família como principal modelo) apresentem atitudes sociais positivas com ela e com os outros e desse modo “tendem a desenvolver essas mesmas qualidades” (p.375).

A Enciclopédia sobre o Desenvolvimento na Primeira Infância (2010), menciona uma pesquisa realizada no Canadá sobre percepções a respeito da violência. Apenas 10% da população do Canadá têm como opinião de que se deve investir em programas de prevenção de violência em crianças dos 0 aos 4 anos de idade; e (50%) considerou que a prioridade máxima deve ser dada aos programas de intervenção para adolescentes dos 12 aos 17 anos (Infância 2010, p.5). Entretanto, estudos realizados por investigadores ao longo da última década questionaram essa convicção (p.6). Em contexto de pesquisas de Landy e Peters (1992) e Tremblay (1999) citados em (Infância 2010) relataram manifestações de agressividade em resposta a emoções intensas em crianças dos 5 aos 17 meses de idade, como puxar o cabelo, empurrar e chutar (p.14). Os investigadores defendem que a agressividade infantil está associada a diferentes fatores, “tais como práticas parentais inadequadas e baixo *status* socioeconómico (...), disposições genéticas, exposição pré-natal a drogas, álcool ou tabaco, nutrição materna” (p.8) entre outros. O

autor González-Perez e Pozo (2004), afirma que a “carência ou os maus hábitos de sono podem ser fatores desencadeantes (não causais) da agressividade, desde a primeira infância” (p. 62). Os mesmos autores afirmam ainda que a criança também aprende a tornar-se fisicamente agressiva e defendem uma intervenção precoce. Esses motivos também contribuíram para a nossa intervenção em creche para a socialização das crianças.

Na infância, a “agressividade pode surgir em idades muito novas, (...) sob a forma de respostas automáticas perante situações nas quais ela própria percebe uma suposta ameaça” (Peralbo, 2012, p.30). Segundo este autor, a agressividade pode ser uma forma de defesa da criança, que reage mordendo ou puxando os cabelos, mas com o tempo, este tipo de comportamento deve cessar; no entanto, se este comportamento persistir trata-se de uma conduta agressiva e deve-se intervir (Peralbo, 2012)

Também Larroy e De la Puente (2000) têm a mesma perspetiva em relação à frequência do mau comportamento para referenciar a agressividade. Quando se deve considerar o comportamento agressivo como patológico? Afirmam: “a diferenciação deve ser feita em termos de frequência, gravidade dos comportamentos apresentados e grau de interferência no funcionamento da vida familiar, social e escolar da criança” (Larroy & De la Puente, 2000, pp.12-13).

Segundo Dodge, Pettit e Bates (1994), quando a criança é exposta a um meio social conflituoso, a uma família desestruturada, a uma disciplina severa, à falta de afeto, à amizade instável, essa combinação de fatores faz aumentar o comportamento agressivo da criança (citados por Papalia, Olds, & Feldman, 2001, p.474).

É importante ficarmos atentos por exemplo às mordidelas da criança, se depois dos 3/4 anos a criança continuar a morder, possivelmente pode ter problemas de comunicação, falta de compreensão das regras sociais e problemas no controlo dos impulsos e pode precisar de ajuda (Brazelton & Sparrow, 2006). Nestes casos, é necessário procurar as causas do comportamento para o poder tratar.

1.4 Conflito e desenvolvimento moral da criança

A palavra moral vem do latim ‘mos’, que significa costume; segundo Marina “a moral é uma série de bons costumes” (2007, p.25). Na perspectiva de Durkheim, somos forçados a seguir as regras reinantes no meio social em que vivemos” (2015, p. 74); para Marina (2007) as normas morais e sociais determinam a conduta da criança na sua vida pessoal e social. Segundo Kohlberg (1992), “o desenvolvimento moral situa-se em relação às questões sobre o bem e o mal, o verdadeiro e o falso” (p.163). A criança passa por um processo de construção gradual da moralidade, através de “regras e princípios compartilhados (...) sobre as ações, (...) problemas” para exercer a responsabilidade social (p.164). Kohlberg revolucionou a compreensão do desenvolvimento moral, ao descobrir que o “carácter moral se desenvolve”, não se trata de um acontecimento imediato, mas de um processo que vai ocorrendo em diversas fases (Sprinthall & Sprinthall, 1993, p.170).

Piaget citado por Papalia, Olds e Feldman, (2001) propõe dois estádios da moralidade, relacionados com o crescimento cognitivo da criança: estádio da moralidade heterónoma, no qual a criança é egocêntrica, só consegue ver o problema sob uma perspectiva; e o estádio da moralidade autónoma no qual a criança já consegue ver o problema sobre diferentes perspectivas (p.550).

Os educadores devem saber extrair o que é essencial para o desenvolvimento da moral das crianças. Sabemos que as regras são importantes para desenvolver o juízo moral. As crianças aprendem que na vida há limites, que há direitos e deveres e desenvolvem o sentido do dever e do bem (Zabalza, 1998). Aprendendo a respeitar as regras, os amigos, a disciplina e a progredir no respeito mútuo, estão a desenvolver o juízo moral (p.164). As crianças precisam de vivenciar no seu dia a dia situações de justiça e de obrigações no convívio de sala, porque a moralidade não consiste num simples discurso, em que o educador fala e a criança repete (p.164). Numa educação para a convivência não podemos esquecer a importância da educação afetiva, pois ajuda a sintonizar com os valores fundamentais da sociedade (Marina, 2007). Segundo Goleman (2012, p. 28), cada emoção “prepara o corpo para um tipo de resposta diferente”, inclusive para uma reação agressiva. Nessa mesma linha Moreira (2010) afirma que todas as emoções provocam modificações também ao nível comportamental do ser humano.

1.5 Resolução de Conflitos

A resolução de conflitos, segundo Johnson e Johnson (2005) “pode ser definida como a resolução de um problema para que o conflito termine” (citados por Pratas, Horta & Amado, 2012). Nas escolas o número de ocorrências de conflitos aumenta; é um fenómeno complexo com muitas causas, é preciso ensinar capacidades e competências às crianças no sentido de melhorar as relações interpessoais e educar para a não violência. Segundo González-Perez e Pozo (2004) é preciso prevenir e propõem a educação para a não violência, conversando e explicando à criança o que é certo e o que é errado. Para muitos autores a intervenção deve começar cedo para ser eficaz (Matos, Negreiros, Simões & Gaspar, 2009).

O Treino de Gestão Parental (Parent Management Training-PMT), é uma abordagem básica de intervenção dos conflitos entre crianças pequenas; tem vindo a ser reconhecida como a mais eficaz segundo os autores Matos, Negreiros, Simões e Gaspar (2009); tem como objetivo ensinar competências aos pais para que estes estejam aptos a ensinar os filhos a resolverem os seus problemas. O PMT é uma abordagem que apresenta vantagens, por ser uma abordagem que pode ser feita individualmente, em grupo ou em família, pode ter eficácia a curto prazo com a redução do stress e da ansiedade dos pais que estão associados ao comportamento da criança (Matos, Negreiros, Simões & Gaspar, 2009).

A gestão dos conflitos, na perspetiva do psicólogo Cuéller (citado em Cunha, 2008) segue a orientação de autores como Michelson, Sugai, Wood e Kzdin (1987), Monjaz (2002), Moradela (1998), Muñoz (1992), entre outros (citados por González-Perez & Pozo, 2004); segundo estes autores, a resolução de conflitos passa pelo treino de aptidões sociais (p.131). A criança vai aprendendo a gerir os conflitos através de programas de aquisição de competências numa metodologia cognitiva-comportamental e experimental-construtivista (p.126). Hohmann e Weikart (1995) enfatizam os passos de resolução de conflitos através do papel ativo das crianças nas suas próprias experiências para gerir os conflitos. Post e Hohmann (2000) e Osborn (1963), nessa mesma linha, identificam os seguintes passos de resolução de conflitos: “Encoraje as crianças a descrever os problemas que encontram (...) Dê tempo às crianças para criarem as suas próprias soluções (...) ajude as crianças que estão frustradas” (pp.582, 583).

Ainda Osborn (1963) identifica 10 passos:

1. Pensar em todas as fases do problema;
2. Selecionar os subproblemas;
3. Pensar na informação que possa ajudar;
4. Selecionar as fontes de dados mais prováveis;
5. Imaginar todas as possíveis ideias para a resolução de problemas;
6. Selecionar as ideias que terão maior probabilidade de levar a uma solução;
7. Pensar em todos os possíveis modos de teste;
8. Selecionar os meios mais consistentes de teste;
9. Imaginar todas as contingências possíveis;
10. Chegar a uma resposta final; (citado por Klausmeier, 1975, p.363)

González-Perez e Pozo (2004) propõem melhorar a autoestima, para tal é necessário desenvolver técnicas e adaptá-las à faixa etária em questão, assim como é importante desenvolver atividades direcionadas para o seu desenvolvimento; a transmissão e ensino de valores às crianças, como a autonomia, a democracia e a solidariedade, desenvolvendo atividades e procedimentos afetivos na interação com os pares e com os adultos. González-Perez e Pozo (2004) e Cunha (2008) propõem a educação emocional, pois estudos realizados sobre a violência escolar demonstraram que a carência de capacidades emocionais está subjacente a problemas de agressividade, no entanto é necessário que a criança se desenvolva cognitivamente e também emocionalmente, assim pode-se prevenir atos violentos nas escolas.

Segundo a metodologia experimental-construtivista e comportamental pode-se ainda adaptar 6 passos de resolução de problemas para os mais pequenos (González-Perez & Pozo, 2004):

- ✓ Levar a criança a esforça-se para definir o problema de maneira a ter em conta a perspectiva da outra criança, pedindo-lhe que faça um lista das soluções para o problema.
- ✓ O educador deve levar a criança a analisar as suas opções, verificando se estas serão boas ou más.
- ✓ A criança escolherá a melhor opção, ou seja, a que virá a ser a solução com melhores consequências.
- ✓ O educador ajudará a criança a fazer um autorreforço, revendo os passos seguidos.
- ✓ Em seguida a criança colocará em prática a opção escolhida e comprovará o sucesso na resolução do conflito.
- ✓ Se o problema não se resolver, o educador deve ajudar a criança para que possa

rever novamente os passos anteriores (p.132).

Segundo Marina (2007), os passos de resolução de conflitos ajudam a desenvolver uma educação para a responsabilidade. A criança deve saber distinguir o que faz espontaneamente, daquilo que faz intencionalmente e que os atos praticados têm consequências e por isso é preciso pensar. Cabe ao educador trabalhar isso com ela; como também ensiná-la a ser responsável, dando-lhe tarefas de responsabilidade. Se a criança fica responsável por dar comida ao peixe, deve conhecer também as consequências da falta da comida para o peixe. A criança deve compreender que para fazer jus à confiança dos pais e educadores tem de demonstrar que sabe realizar o que lhe foi pedido, cumprir as suas obrigações, sendo vigiado o seu cumprimento. Outro passo importante, segundo Marina (2007), é ensinar a criança a saber dizer não, encorajando-a, apesar das pressões que possa receber.

Em Portugal, segundo Serrate (2009) estão a ser efetuados programas de intervenção com o objetivo de estimular competências positivas entre as crianças. Como por exemplo, o Programa *PrÉ: Programa de Competências*, dirigido a Educadores de Infância e a crianças de 4 e 5 anos. Os programas são desenvolvidos especialmente em intervenções curriculares. Determinados programas curriculares servem objetivos particulares, como o currículo da educação para a paz, que tem como uma das suas finalidades, ajudar a criança a aprender a resolver conflitos, integrando valores e competências (Formosinho, Brown, Lino & Niza, 1998).

1.6. Papel do profissional de Educação na resolução dos Conflitos entre crianças

As interações do adulto com a criança proporcionam “o combustível emocional” nas relações de confiança no infântario (Post & Hohmann, 2000, p.12). A equipa da sala (educador e auxiliares) necessita de criar um clima de confiança com as crianças através do carinho e do respeito, promovendo a continuidade de cuidados, princípios da aprendizagem ativa. Ao interagir com as crianças, tocar, falar, brincar, fazer festas, de forma calorosa e tranquila, mesmo que a criança ainda não fale, ela compreenderá através da linguagem corporal. Em creche o educador deve sentir prazer nas interações com as crianças, pois é importante para resolver os conflitos entre eles. Quando o educador interage individualmente com cada criança, mostra “autenticidade,

uma qualidade humana” (Rogers, 1983 citado por Post e Hohmann 2000, p.70). As crianças pequenas ainda estão centradas em si mesmas e isso é um desafio para o educador, que tem de trabalhar com todo o grupo, de forma generalizada.

O educador deve observar a criança, elogiar, saber ouvi-la e principalmente estar atento às comunicações não verbais, de modo a compreender a criança. Para gerir os conflitos, o educador deve estar atento às ações das crianças, ouvir e perceber os seus pontos de vista e ajudá-las a resolver os problemas de modo autónomo, fazendo-as distinguir o que é certo e errado, apoiando as suas intenções, focando-se nos seus pontos fortes para resolver os problemas (Post & Hohmann, 2000).

Quando os conflitos levam as mordidelas, arranhões, puxões de cabelos, é importante que o educador, como prevenção, aborde as crianças para que não se magoem. Deve também recolher a informação transmitida pelas crianças, envolvendo-as na descrição do problema para que encontrem uma solução para o mesmo (Post & Hohmann, 2000, p.260). Num contexto apoiante, os adultos sabem que os desejos e as vontades das crianças podem suscitar conflitos e que os incidentes são uma ocorrência natural (p.262).

Autores como Epstein (1993) e Rinaldi (1998) afirmam que os projetos curriculares, o modelo High-Scope e o modelo Reggio Emilia são trabalhados com coerência e vêem o conflito de forma positiva (citados em Formosinho, Brown, Lino, & Niza, 1998). Estes educadores praticam abordagens adequadas, e ao invés de reprimir, encorajam as crianças a falar sobre os problemas, sem lhes oferecer a solução. O clima é de apoio, propiciando às crianças experiências e aprendizagem de competências interpessoais para uma futura resolução de conflitos (Hohmann & Weikart, 1995). É importante que o educador saiba como atuar.

A “Comunicação não Violenta”, foi um método de comunicação criado pelo americano Marshall Rosenberg; é um método simples e útil para resolver conflitos, recomendado por outros autores, tais como Calácia (2016).

Segundo Post e Hohmann (2000) o educador deve seguir alguns passos para a resolução de problemas, tais como:

1. Abordar a criança calmamente, com uma voz suave e intervir em quaisquer atitudes negativas que possam magoar outra criança;

Deve posicionar-se entre as crianças, estando ao mesmo nível delas;

Falar calmamente com a criança e acariciá-la docemente;

O educador deve manter-se neutro em vez de tomar partido;

2. É importante reconhecer os sentimentos das crianças;

O educador deve estar atento às características emocionais da criança;

No entanto deve trabalhar com as crianças no sentido de as fazer perceber que o educador é quem gere a questão do conflito.

3. O educador deve recolher informação;

Questionar as crianças sobre o problema, quem tem ou não a razão;

4. Assim, poderá reformular o problema;

Após conversar e ouvir as crianças, reformulará o problema;

5. O educador pedirá às crianças que dêem ideias para resolverem o problema;

Questionará as crianças acerca das ideias para a resolução;

Vai encorajar as crianças a pensarem numa solução para o problema;

Verificará se a solução do problema é aceite por ambas as crianças;

6. Estar preparado para continuar a dar apoio às crianças;

Depois de resolvido o problema, o educador deve manter-se perto das crianças para constatar se a questão ficou mesmo resolvida (Post & Hohmann, 2000, pp.88 a 92).

CAPÍTULO 2 – Problematização e Metodologia

2.1. Problemática

Foi possível observar numa das creches da SCML, na zona da grande Lisboa, durante o estágio com crianças dos 19 aos 36 meses, várias situações de conflitos entre elas. Os conflitos aconteciam normalmente pelos mesmos motivos: pelas preferências das crianças pelos mesmos brinquedos, ou pelo mesmo espaço, onde todos queriam estar ao mesmo tempo, ou ainda pela intrusão de um terceiro ou quarto elemento nas brincadeiras entre os pares. Por esses motivos surgiam os encontrões, ou outras reações que podiam, inclusivamente, chegar até a beliscões ou mordidelas. A literatura considera que estas atitudes são típicas da faixa etária, são reações normais pois as crianças ainda “estão centradas no seu próprio ponto de vista” (Papalia, Olds, & Feldman, 2001, p.316) e custa-lhes aceitar ou desconhecem “regras básicas de convivência” (Zabalza, 1998, p.27). Parece-nos evidente que a melhor forma de ajudar as crianças é aumentar as suas competências sociais e emocionais para a prevenção e resolução de conflitos, pois “a interação social é a chave do crescimento moral” (Zabalza, 1998, p.164).

Esta observação inicial levou-nos a levantar a questão problema: Será que as estratégias pedagógicas minimizam os conflitos entre as crianças pequenas? Fizemos também um levantamento junto das crianças da creche sobre as suas atividades e brincadeiras preferidas. Todas elas elegeram as histórias e as canções como atividades favoritas. Sendo assim, voltámos a questionar e formular a nossa questão problema:

- ✓ Será que as estratégias pedagógicas de histórias e canções centradas nas competências sociais contribuem para minimizar os conflitos entre as crianças?

Objetivos Gerais

- ✓ Verificar se os profissionais da área da educação valorizam os conflitos entre as crianças.
- ✓ Entender como os profissionais da área resolvem os conflitos nas suas salas, que métodos e estratégias utilizam.
- ✓ Promover num grupo de crianças de creche competências sociais como estratégias pedagógicas: histórias e canções que ajudassem a minimizar os conflitos.

Objetivos Específicos

- ✓ Qual a opinião dos profissionais da área relativamente aos conflitos entre as crianças?
- ✓ Terão as estratégias de resolução de conflitos influência na minimização dos mesmos?
- ✓ Será que os profissionais da área utilizam estratégias para minimizar os conflitos do grupo?
- ✓ Será que os educadores têm conhecimento da repercussão das suas atitudes sobre o comportamento do grupo para a minimização dos conflitos?
- ✓ Que métodos e estratégias utilizam os educadores perante os conflitos?
- ✓ Como consideram os profissionais de educação que a sua formação poderia ser enriquecida no âmbito da resolução dos conflitos?

2.2 Paradigma

O nosso estudo é denominado de investigação qualitativa

é preciso considerar que na denominada “investigação qualitativa”, se encontram práticas de pesquisa muito diferenciadas, fazendo apelo a diversos paradigmas de interpretação sociológica com fundamentos nem sempre expressos e de onde decorrem formas de recolha, registo e tratamento do material também elas muito diversas (Isabel, 2006, p. 11).

O nosso estudo é de uma investigação qualitativa, com características simultaneamente quantitativas e qualitativas. Nos estudos das Ciências Sociais e Humanas, justamente na área da Educação, o paradigma qualitativo desempenha um papel importante, porque aproxima-nos dos problemas pouco conhecidos e implica descrever características até então ignoradas (Sousa & Baptista, 2011).

Para conhecer mais e/ ou melhor o problema, realizámos um estudo num paradigma das Ciências Sociais, “tendo como objetivos fundamentais conceber novo conhecimento ou validar algum conhecimento preexistente, ou seja, testar alguma teoria para verificar a sua veracidade” (Sousa & Baptista, 2011, p. 3). Recorremos aos objetivos e aos conceitos teóricos para operacionalizar o estudo e verificar como estes se cruzam entre si.

Por ser também uma investigação qualitativa interpretativa, informou-se logo a educadora da sala, no início do estágio de intervenção, sobre os objetivos da

investigação e as atividades intencionais que se pretendia levar a cabo para a promoção de competências sociais nas crianças, para obter a sua autorização.

2.3 Design de Estudo

Quadro 1- *Design* do Estudo de Investigação

1ª Fase Recolha de dados	
Revisão da literatura – sobre conflitos/ estratégias	Questionário aos profissionais da área da educação- sobre conflitos/ estratégias
2ª Fase Intervenção em creche	
Estratégias de histórias e canções centradas nas competências sociais	Revisão da literatura – sobre estratégias de resolução de conflitos

O modelo de análise é de um estudo qualitativo com diferentes técnicas interpretativas para descrever ou traduzir os resultados de estudo. Recorremos às técnicas qualitativas e as quantitativas.

A escolha da metodologia teve como base os nossos objetivos do estudo.

O estudo foi elaborado em duas fases. Nas duas fases, recorremos a uma pesquisa bibliográfica para percebermos mais a fundo o assunto e podermos comparar a atuação na prática com o que aponta a literatura. No sentido de atingir os objetivos propostos, foi utilizado primeiramente um questionário e posteriormente, uma intervenção em creche. Com o questionário pretendemos verificar como é que os profissionais da área da educação valorizam os conflitos entre as crianças, e que métodos e estratégias utilizam; e com a intervenção pretendemos fomentar competências sociais nas crianças, recorrendo a estratégias de histórias e canções infantis.

2.4 Participantes

O presente trabalho de investigação realizou-se, na sua primeira fase, mediante um inquérito por questionário enviado a 155 inquiridos, profissionais da área, no período de 18 a 25 de setembro de 2017, que se demonstraram disponíveis para participar neste estudo.

Posteriormente, em situação de estágio, trabalhou-se com um grupo de crianças de 2 anos de uma creche da SCML situada em Lisboa. O grupo era constituído por 16 crianças, 6 do sexo masculino e 9 do sexo feminino. Participaram também uma educadora e duas auxiliares. Segundo dados fornecidos pela educadora da sala, tratava-se de um grupo de crianças, dos quais 10 vinham da sala de um ano, e a sua adaptação à nova sala foi calma e positiva, e as outras 6 crianças nunca tinham estado numa creche e adaptação à sala foi feita gradualmente. Tratava-se de um grupo de crianças heterogéneo com idades que variavam dos 18 aos 36 meses. O grupo tinha uma criança diagnosticada com Necessidades Educativas Especiais (NEE).

As crianças do grupo revelavam bastante interesse em explorar as áreas disponibilizadas na sala e em atividades que envolvessem histórias e canções.

A vida das crianças em contexto de creche estava organizada em rotinas que tinham como objetivo contribuir para o desenvolvimento global da criança.

2.5 Instrumentos de Recolha de Dados

Para a aquisição dos dados necessários – as respostas às questões de estudo, sobre o que os profissionais da área pensam sobre os conflitos, como resolvem, se usam ou não estratégias para minimizar os conflitos, – recorremos ao inquérito por questionários recolhidos *on-line*, sobretudo através de um *site* dirigido especificamente a Educadores de Infância, com a autorização do respetivo *site*.

A intervenção, com a duração de três meses, realizada com as crianças da sala dos 2 anos, teve como objetivo promover competências sociais nas crianças, no sentido de diminuir o número de incidências de conflitos. Recorremos a um relatório diário com os descritores de competências e obtiveram-se registos fotográficos para recolher dados objetivos sobre as atividades e comportamentos das crianças, que nos ajudassem a refletir. Pareceu-nos conveniente adotar diferentes técnicas e instrumentos, adequados aos objetivos pretendidos. Foi utilizada a técnica da observação direta. Utilizámos três instrumentos: o questionário; uma grelha com os critérios de avaliação das competências a alcançar com as atividades - elaborada nos relatórios diários sobre os resultados alcançados - e os registos fotográficos.

2.5.1 Recolha de Dados

Para alcançarmos alguns dos objetivos pretendidos – saber se os profissionais da área valorizam ou não os conflitos e se usam métodos e quais os métodos que utilizam- recorreu-se a um inquérito por questionário. Sabíamos que, através do questionário como instrumento de investigação, podíamos perceber se os profissionais da área valorizam ou não os conflitos, se usam métodos e quais utilizam. O primeiro procedimento foi elaborar um questionário. O nosso questionário foi inspirado num questionário original, de uma investigação levada a cabo na Turquia por Celebioglu e Aktan Acar (2014). Esse questionário foi traduzido para o português e aplicado em Portugal numa investigação levada a cabo por Pratas e Amado (2013), através do contacto direto com a autora Ebru Aktan, com quem foi levada a cabo uma investigação conjunta sobre a temática em estudo.

O questionário inicial era muito mais amplo e aprofundado e contemplava o conflito entre crianças de 3 e 4 anos; muitos dos seus *itens* não se aplicavam a crianças tão pequenas, como aquelas com as quais realizámos o estágio. Por esse motivo, simplificámos muito e elaborámos um questionário mais breve e adaptado às circunstâncias deste estudo.

Após termos elaborado o questionário, este foi colocado *on-line*. Segundo Sousa & Baptista (2011), esta técnica permite uma maior sistematização dos resultados, maior facilidade de análise, possibilidade de atingir um vasto número de indivíduos, garantir a confidencialidade das respostas, permitir aos questionados que o façam no momento mais apropriado para si e sem influência do investigador. Estas são algumas das vantagens da utilização desta técnica de investigação.

Responderam ao inquérito 155 profissionais da área da Educação de Infância. Os questionários foram devidamente preenchidos e posteriormente tratados estatisticamente.

Na intervenção realizada com as crianças da sala dos 2 anos, com o objetivo de melhorar as suas competências sociais, recorremos, ao planificar as atividades, a uma grelha com os critérios de avaliação das competências para refletir sobre as atividades e o verificar se havia ou não alterações no comportamento das crianças (em anexo 3).

Também recorremos a registos fotográficos para registar as atividades desenvolvidas com as crianças.

A observação direta de algum modo fez o participante observar e intervir na vida das crianças durante os três meses de intervenção. É através da observação participante que se conhece o mundo da criança e nos apercebemos se a nossa intervenção tem ou não um contributo significativo. A observação é uma “ferramenta exploratória, quer como técnica principal de recolha de dados, quer ainda como instrumento auxiliar de pesquisa de natureza quantitativa” (Carmo & Ferreira, 1998, p.108).

2.5.2 Tratamento e Análise de Dados

Após termos todos os dados necessários, procedeu-se “uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações, tendo por objetivo a sua interpretação” (Carmo & Ferreira, 1998, p.251).

O tratamento dos resultados dos questionários realizados foi tratado estatisticamente, de modo a apresentar uma perspetiva fundamentada sobre o tema.

A observação participante foi também importante para a realização da intervenção com as estratégias implementadas, associadas à literatura sobre a temática, bem como para a realização de registo de avaliação de competências depois da intervenção.

Os resultados são apresentados através de figuras, tabelas e de gráficos. Apenas apresentaremos no texto, seguidamente, as tabelas com os dados obtidos. Os gráficos elaborados, que ajudam a visualizar melhor os resultados obtidos nos questionários, podem ser consultados nos anexos deste mesmo estudo.

CAPÍTULO 3- Resultados dos Questionários

Neste capítulo será feita a apresentação e a discussão dos resultados obtidos, de forma a alcançar os objetivos gerais e os objetivos específicos do estudo. Depois da implementação do questionário realizou-se uma análise detalhada da opinião dos profissionais da área de educação, visando aprofundar o conhecimento da problemática e as estratégias utilizadas pelos educadores.

Antes de sabermos a opinião dos profissionais da área relativamente aos conflitos entre as crianças, procurámos saber a idade dos mesmos.

Tabela 1-
Faixa etária dos profissionais da área

F(x)	N	%
Menos de 30 anos	59	39,3
Entre 30 e 45 anos	66	44
Mais de 45 anos	25	16,7

Verificamos que 44% dos inquiridos têm entre 30 e 45 anos de idade (pode confrontar-se o respetivo gráfico no anexo G-1).

3.1. Opinião dos profissionais da área sobre os conflitos entre as crianças

O questionário aplicado aos cento e cinquenta e cinco profissionais da área, que se mostraram disponíveis para colaborar com o presente estudo fazia referência à percepção pessoal destes profissionais relativamente ao tema dos conflitos entre as crianças, através das seguintes alíneas:

- a) O conflito remete para a questão das relações interpessoais;
- b) O conflito remete para a questão das relações da gestão das emoções;
- c) Os conflitos são inerentes ao ser humano, porque todos somos diferentes;
- d) Os conflitos não devem ser evitados porque são importantes para a construção pessoal de estratégias de resolução de problemas;
- e) Os conflitos são importantes para a criança crescer;
- f) Estratégias de ação utilizadas para minimizar os conflitos entre as crianças;

As presentes alíneas foram respondidas através da utilização de uma escala onde 1 era equivalente a *Totalmente em desacordo*, o 5 fazia referência a *Totalmente de acordo*, enquanto os valores 2, 3 e 4 representavam valores intermédios.

Tabela 2-
O Conflito entre as crianças remete para as questões das relações interpessoais

F (x)	N	%
1	8	5,2
2	8	5,2
3	56	36,1
4	42	27,1
5	41	26,5

Através dos resultados obtidos podemos concluir que 36,1% dos entrevistados (56) estão no valor intermédio quanto a que o conflito entre as crianças remete para as questões das relações interpessoais. No entanto muitos dos educadores – 27,1% e 26,5%, num total de 83 - respondem, colocando esta questão nos valores mais altos, ou seja, consideram que o conflito remete claramente para as relações interpessoais.

Pode consultar-se o respetivo gráfico no anexo G-2.

Tabela 3-
O Conflito entre as crianças remete para a questão da gestão das emoções

F (x)	N	%
1	7	4,5
2	18	11,6
3	30	19,4
4	45	29,0
5	55	35,5

Após a leitura e compreensão da tabela acima apresentada, podemos afirmar que 35,5% dos inqueridos estão totalmente em acordo de que o conflito remete para a questão da gestão das emoções. Somente 4,5% (7 educadores) estão em total desacordo relativamente a esta questão.

O respetivo gráfico encontra-se no Anexo G-3.

**Tabela 4-
O Conflito faz parte do ser humano**

F (x)	N	%
1	12	7,7
2	18	11,6
3	22	14,2
4	43	27,7
5	60	38,7

Após a leitura e compreensão da tabela acima apresentada, podemos concluir que 38,7% dos inquiridos estão totalmente de acordo em que o conflito faz parte do ser humano porque somos todos diferentes. Também aqui, só 7,7% discordam totalmente.

O gráfico relativo aos dados desta tabela pode ser consultado no anexo G-4.

**Tabela 5-
O conflito entre as crianças não devem ser evitados, porque contribuem para a construção pessoal de estratégias de resolução de conflitos**

F (x)	N	%
1	14	9,0
2	6	3,9
3	34	21,9
4	52	33,5
5	49	31,6

Após a leitura e compreensão dos resultados obtidos, foi elaborada a tabela aqui apresentada, pela qual é possível concluir que 33,5% dos inquiridos estão quase totalmente em acordo de que os conflitos não devem ser evitados porque contribuem para a construção pessoal de estratégias de resolução de conflitos; 31,6 dos participantes declararam-se totalmente de acordo com esta perspectiva. Cerca de 20 participantes mostraram-se em desacordo total (9 %) ou parcial (3,9%) sobre esta questão, inclinando-se, portanto, para a posição de que o conflito deve ser evitado.

O gráfico relativo a esta questão encontra-se no Anexo G-5.

Tabela 6-
Os conflitos são importantes para a criança crescer

F (x)	N	%
1	12	7,7
2	14	9,0
3	37	23,9
4	38	24,5
5	54	34,8

Após a leitura e compreensão dos resultados obtidos, foi elaborada a tabela acima apresentada; podemos concluir que 34,8% dos inqueridos estão totalmente de acordo de que os conflitos são importantes para a criança crescer. Grande parte deles encontra-se numa posição intermédia. Somente 12 inquiridos se revelam em desacordo total (7,7%) e 14 em desacordo (9%) relativamente à importância do conflito para o desenvolvimento da criança. O gráfico respetivo pode consultar-se no anexo G-6.

Tabela 7-
Estratégias de ação para minimizar os conflitos entre crianças

F (x)	N	%
1	7	4,5
2	7	4,5
3	27	17,4
4	50	32,3
5	64	41,3

Após a leitura e análise da tabela acima apresentada e do respetivo gráfico (anexo G-7) podemos concluir que 41,3% dos inquiridos (64) estão totalmente de acordo com o facto de que as estratégias de ação minimizam os conflitos entre crianças. Dos participantes, 77 estão parcialmente de acordo, e somente 14 participantes respondem negativamente quanto ao uso de estratégias para reduzir os conflitos, o que é, claramente, uma minoria.

Chegámos, por fim, às questões essenciais e que mais nos interessavam neste estudo. Saber se os profissionais usam estratégias para resolver os conflitos e que estratégias utilizam.

3.2 Será que os profissionais da área utilizam estratégias de resolução de conflitos?

**Tabela 8-
As Estratégias são valorizadas pelos educadores**

F (x)	N	%
Colocar a Criança a Pensar	44	28,4
Dialogar com a criança	106	68,4
Não utilizo	2	1,3
Outro	3	1,9

Após a leitura das respostas obtidas elaborou-se a tabela aqui apresentada, assim como o gráfico do anexo G-8.

Podemos concluir pelas respostas, que os profissionais da área utilizam estratégias de resolução de conflitos; a grande maioria, 68,4% dos profissionais da área da educação valorizam sobretudo o diálogo com a criança (106 inquiridos) e 28,4% (44 participantes) respondem que fazem a criança pensar.

Apenas 1,3%, ou seja, dois dos inquiridos não valorizam e não usam estratégias de resolução de problemas entre as crianças e 1,9% (3 educadores) utilizam outra estratégia, mas não especificaram por escrito quais são, embora o pudessem ter feito.

Consideramos que este foi um dos constrangimentos e dos aspetos menos conseguidos deste estudo; por um lado, pouquíssimos dos profissionais da área utilizam qualquer outra estratégia que não seja a de dialogar com a criança e ajudá-la a pensar.

Infelizmente, os três educadores que utilizam outras estratégias não falaram delas, o que foi uma desilusão face aos resultados esperados. Inferimos que não o fizeram, talvez pelo facto de terem que os descrever, embora não seja possível concluir os motivos por que não quiseram responder a esta questão. Possivelmente têm preferência por questões rápidas, ou quiseram finalizar o inquérito.

3.3. Que estratégias de resolução de conflitos utilizam?

Tabela 9-
Estratégias preferidas e mais utilizadas pelos profissionais da área

F (x)	N	%
a) Abordá-las calmamente e identificar o problema	111	23,2
b) Criar soluções alternativas	20	4,2
c) Encorajar as crianças a pensarem e chegarem a acordo sobre uma solução	77	16,1
d) Utilizar músicas, danças ou histórias, que abordam o problema dos conflitos	60	12,6
e) Ajudar as crianças no meio de um conflito a acalmar-se e relaxar	72	15,1
f) Chamar a atenção das crianças para um local ou um assunto diferente	7	1,5
g) Intervir quando ocorrer violência física	32	6,7
h) Monitorizar a situação em silêncio	10	2,1
i) Estabelecer empatia e comunicar	26	5,4
j) Ajudar as crianças a gerir as suas emoções	63	13,2
Outra	0	0

Após a leitura e análise das respostas do questionário, elaborou-se esta tabela, assim como o respetivo gráfico, que se encontra no anexo G-9.

Podemos concluir que a estratégia preferida e mais utilizada pelos profissionais da área (23,2%) é abordar a criança calmamente e identificar o problema. A grande maioria (111 inquiridos) recorre a essa estratégia com as crianças.

A seguir, 77 participantes (16,1%) utilizam como estratégia, encorajar as crianças a pensarem e chegarem a acordo sobre uma solução.

Ainda 72 inquiridos, ou seja 15,1% da nossa amostra, utilizam como estratégia, ajudar as crianças no meio de um conflito a acalmar-se e a relaxar.

Seguidamente, 63 inquiridos (13,2% dos participantes) afirmam utilizar a estratégia de ajudar as crianças a gerir as suas emoções.

O uso de músicas, danças ou histórias que abordam o tema dos conflitos, vem depois, com 60 inquiridos (12,6%). Podemos inferir que essa estratégia está em quinto lugar na lista de estratégias mais utilizadas pelos participantes do inquérito. Esta foi,

como já foi dito, uma das estratégias mais utilizada por nós, pelo facto de ter sido eleita pelo grupo de crianças do estágio (com exceção da dança).

Este facto leva-nos a refletir: será que há uma correlação positiva entre a estratégia, a redução de conflitos e as atividades eleitas pelas crianças? Sob a nossa ótica essa questão deve ser valorizada, pois foi notória a atenção e o sossego das crianças quando utilizávamos essa estratégia que não fora apenas eleita pelos educadores, mas tinha sido escolhida pelas próprias crianças, como atividades preferidas por elas.

A estratégia de intervir quando ocorrer violência física foi eleita por 6,7% está em sétimo lugar na lista de estratégias. A estratégia de estabelecer empatia e comunicar foi escolhida por 26 participantes (5,4%) e a estratégia de criar soluções alternativas foi referida por 20 participantes (4,2%). Quase no final, apenas com 2,1%, surge a resposta de monitorizar a situação em silêncio. Apenas 7 participantes (1,5%) utilizam como estratégia, chamar a atenção das crianças para um local ou um assunto diferente, ou seja, tentam desviar a atenção das crianças da situação de conflito. Inferimos que estes profissionais desvalorizam os conflitos como ocasião de desenvolvimento para as crianças, preferindo distraí-las.

3.4 Será que os profissionais de educação têm conhecimento da repercussão das suas atitudes relativamente aos conflitos do grupo?

A seguinte questão foi respondida através da utilização de uma escala onde 1 era equivalente a *Totalmente em desacordo*, o 5 fazia referência a *Totalmente de acordo*, enquanto os valores 2, 3 e 4 representavam valores intermédios. Os resultados apresentam-se na seguinte tabela (assim como no respetivo gráfico em anexo)

Tabela 10-

As Estratégias de ação dos profissionais da área para minimizar os conflitos

F(x)	N	%
1	7	4,5
2	7	4,5
3	27	17,4
4	50	32,3
5	64	41,3

Após a leitura e compreensão dos resultados obtidos na tabela aqui apresentada podemos concluir que 41,3% dos inquiridos têm conhecimento da importância das suas ações e concordam totalmente com a utilização de estratégias de ação e intervenção para melhorar o funcionamento do grupo. Mais de metade dos inquiridos (64) são conscientes da relevância do seu papel na resolução de conflitos entre as crianças e da utilização de estratégias. Apenas 4,5% dos inquiridos estão totalmente em desacordo, no entanto, tendo em conta que mais 4,5% dos profissionais da área estão igualmente em desacordo, embora não totalmente, 9% dos 155 inquiridos desconhecem a importância da sua intervenção e das suas atitudes para a resolução de conflitos entre as crianças, o que pode ser preocupante. Efetivamente, segundo Post e Hohmann (2000), a atitude de intervenção do profissional da área ajuda a minimizar os conflitos entre as crianças, como vimos no capítulo inicial.

O gráfico relativo a esta questão encontra-se no Anexo G-10.

3.5 Como consideram os profissionais de educação que a sua formação poderia ser enriquecida no âmbito das estratégias para a resolução dos conflitos?

Nesta questão, pretendeu-se compreender se os profissionais da área entrevistados receberam formação adequada em relação aos conflitos entre as crianças em contexto escolar.

**Tabela 11-
Formação recebida sobre estratégias de resolução de conflitos**

F (x)	N	%
Sim	73	47,1
Não	78	50,3
Outro	4	2,6

Segundo o que podemos observar na tabela e no gráfico circular que se encontra no anexo G11, 50,3% dos inquiridos afirmam que não obtiveram uma formação adequada para resolver o problema dos conflitos entre as crianças. Pelo contrário, 47,1% dos profissionais confirmaram ter uma formação base adequada para o efeito e 2,6% embora o pudessem fazer, não especificaram por escrito, apenas

assinalaram a opção “outro”.

Tabela 12-

Enriquecimento da formação face as estratégias de resolução de conflitos

F (x)	N	%
Leitura e pesquisa aprofundada sobre o tema.	12	7,7
Uma formação complementar.	27	17,4
Uma partilha mais intencional de atividades e estratégias de resolução de conflitos com outras educadoras.	116	74,8

Foram dadas aos inquiridos três opções de enriquecimento da formação, de forma a contribuir para minimizar os conflitos entre as crianças:

Opção 1- Leitura e pesquisa aprofundada sobre o tema;

Opção 2- Uma formação complementar (cursos e ações de formação, etc.);

Opção 3- Uma partilha mais intencional de atividades e estratégias de resolução de conflitos com outros profissionais

Segundo o que podemos observar na tabela e no gráfico em anexo (G-12) relativamente ao enriquecimento da formação de base face às estratégias de resolução de conflitos, 74,8% escolheram a opção 3, ou seja, ainda consideraram possível incrementar a sua formação, através de uma partilha mais intencional de atividades e estratégias de resolução de conflitos com outros educadores ou educadoras. Unicamente 27 educadores, ou seja, 17,4%, escolheram a opção de uma formação complementar.

CAPÍTULO 4- Atividades significativas para a promoção de competências de interação social entre as crianças

Por último, na intervenção realizada com as crianças implementámos algumas atividades para a promoção de competências sociais das crianças. Apesar de a literatura consultada referir outras estratégias e inicialmente tivéssemos intenção de as aplicar, o facto de o nosso estágio ter decorrido em creche com crianças ainda muito pequenas, limitou significativamente as possibilidades de utilizar muitas das estratégias estudadas. Este foi claramente, também, uma das limitações deste estudo.

Como estratégia pedagógica, recorremos sobretudo a histórias e músicas, pelo facto de as crianças terem manifestado a sua preferência por estas atividades. Observámos e interrogámos as crianças sobre as suas atividades preferidas, como pode ser analisado na tabela que apresentamos seguidamente.

Tabela 13- Brincadeiras de Interesses das crianças

O que mais gosto de fazer na creche								O que mais gosto de fazer em casa									
Nome	Pintar, desenhar e cortar	Ouvir, ler histórias	Jogos de mesa	Jogo carpete	Cantinho da sala, carinhos e bonecos	Recreio	Estar com amigos	Outros Computador e andar pela sala	Ouvir música	Ver livros	Ir passear	Ver televisão	Ir a museus	Desenhar	Brincar	Viajar	Outros
J		x			x				x						x		
JN		x						x	x				x		x		
J		x							x								
L		x					x		x							x	
Li		x		x					x	x							
S		x							x								
M		x					x		x				x				
A		x							x								x
M		x						x	x								
M		x	x						x		x			x			
T		x	x						x								
M		x					x							x			x
L.		x		x					x		x						
N		x						x	x					x			
B		x							x								
Cl		x					x		x							x	

Concluímos, pois, que entre outras brincadeiras e atividades preferidas das crianças em contexto de sala, todas foram unânimes em gostar de ouvir músicas e histórias infantis.

Neste capítulo, importa explicar e descrever brevemente algumas das atividades mais significativas realizadas em contexto de estágio, dentre as quais selecionámos apenas quatro atividades. Vamos descrevê-las com o intuito de revelar algum do trabalho desenvolvido com o grupo relativamente a esta temática.

É importante referir que trabalhámos transversalmente todas as áreas de conteúdo. As atividades aqui descritas tiveram a intencionalidade focada na área de Formação Pessoal e Social, onde foram trabalhadas competências sociais, pois segundo as Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar, “A Formação Pessoal e Social é considerada uma área transversal, porque, embora tenha uma intencionalidade e conteúdos próprios, se insere em todo o trabalho educativo realizado no jardim de infância, uma vez que tem a ver com a forma como as crianças se relacionam consigo próprias, com os outros e com o mundo” (OCEPE, 2016, p.37).

A primeira atividade significativa decorreu logo no início do mês de novembro. Escolhemos esta atividade a pensar na confecção de uma prenda de Natal que fosse motivadora para as crianças, pelo facto delas serem curiosas e gostarem de explorar materiais novos.

Iniciámos a atividade com a implementação de uma canção especial do bom dia, da nossa própria autoria. Esta canção foi cantada depois da canção que já cantavam na sala, do Bom dia, antes da nossa intervenção. Pensámos que seria importante que as crianças memorizassem de alguma forma, por gestos ou verbalmente algumas competências sociais através dessa canção de uma forma divertida. Essa canção foi trabalhada todos os dias durante a nossa intervenção ou seja, recorremos a essa estratégia musical para trabalhar as competências sociais.

Canção do Bom dia

‘Bom dia meninos (palmas)
Bom dia meninas (palmas)
Bom dia somos todos iguais,
Vamos todos, todos juntos,
Respeitar os nossos gostos pessoais
Hoje vou respeitar o amigo, partilhar os brinquedos
Com animação e um aperto de mão (BIS).’

Em seguida contamos uma pequena história também da nossa autoria, ‘As pombinhas’. Com essa história trabalhamos três dias seguidos, sempre focadas nas competências sociais e transversalmente também noutras áreas de conteúdos. Eis a história:

História ‘As Pombinhas’

‘Certa manhã, passeava no jardim um senhor chamado José, quando viu uma grande árvore, cheia de galhos compridos. Uma linda árvore, embora já com poucas folhas, porque estava no Outono, assim como a nossa da sala. Ficou em baixo da árvore a admirá-la. Quando, de repente, viu no céu uma pombinha que vinha em direção à árvore. A pombinha vinha feliz e pousou num grande galho. Em seguida apareceu outra pombinha e pousou no mesmo galho. A pombinha que já estava no galho não gostou nada de ter mais uma pombinha ali. Veio uma terceira pombinha, que também pousou no mesmo galho e foi uma grande confusão.

Dizia uma: - Saíam daqui: estou apertada.

- Não, eu não saio, saíam vocês porque este galho é meu, dizia a outra.

O Senhor José vendo esta grande confusão, todas as pombinhas a bicarem-se umas às outras, teve uma grande ideia. Foi buscar um grande machado que é uma ferramenta utilizada pelos senhores para cortar árvores, cortar madeiras. Pegou no machado e disse para as pombinhas:

- Parem já com isso, se estão a brigar porque não conseguem partilhar o mesmo lugar, nesse galho, eu vou cortar esta árvore. Vou levar todos estes galhos para a minha casa, eu preciso deles para por na minha lareira, vou queimar esta madeira!

E as pombinhas puseram-se a pensar e disseram: Não faça isso senhor José gostamos muito de brincar nos ramos desta árvore, não a corte por favor.

E o Senhor José disse: Eu não a corto com uma condição: têm que partilhar os ramos com todas as pombinhas que queiram aqui pousar.

As pombinhas concordaram e ficaram muito felizes.

Vitória, vitória acabou-se a nossa história’.

Contamos a história inserindo os elementos numa espécie de flanelógrafo, colocado num cavalete. Ao mesmo tempo que contava a história questionava as crianças sobre a mesma, comentando os comportamentos positivos que as crianças devem ter com os amigos, sem empurrões nem condutas agressivas, ressaltando o valor da amizade e do respeito pelos outros (Anexo 3-G.1).

A pombinha da Paz

Seguidamente, expliquei às crianças a próxima atividade; fariam uma pombinha branca chamada ‘Paz’ numa massa de modelar. A mesma atividade foi realizada em vários dias. Cantamos canções sobre as pombinha e mostrámos as imagens reais das mesmas, fomentando o significado da paz (Anexo 3-G.2). As crianças exploraram através do tato, olfato e visão a argila branca e a forminha com os quais fariam a pombinha através da técnica da modelagem que resultara numa linda

prenda de Natal.

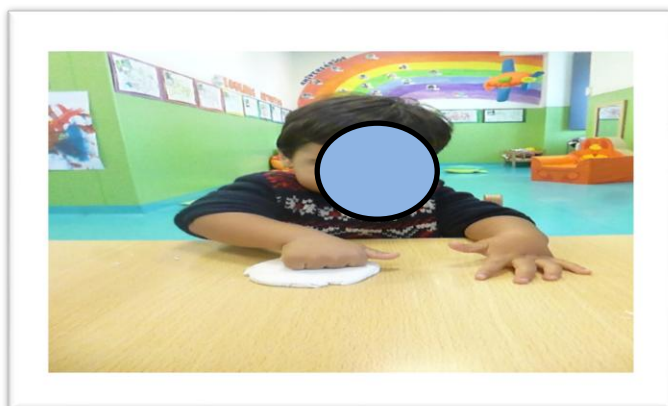


Figura 1- Modelagem da pombinha



Figura 2- Pombinha Paz

História ‘O livro da paz’

A seguinte atividade, a pensar na preferência das crianças em atividades livres de correr, saltar, subir e descer e escorregas, decorreu no exterior da sala, na sala polivalente da creche.

Iniciámos por contar a história ‘O livro da paz’, e à medida que contávamos a história realçávamos a importância dos amigos, a importância de pedir desculpa



quando magoam alguém, de ajudar quem precisa, de partilhar não só a refeição, mas também os brinquedos que cada um traz para a creche, associando a história aos factos da vida real das crianças.

Figura 3- História ‘O livro da paz’

Todos ficaram muito atentos. Em seguida retirámos do saco que levava, o ‘saco preto das surpresas’, várias penas coloridas (rosa, amarelo, verde e cor de laranja);



Figura 4- Penas da pombinha da Paz

Questionámos as crianças sobre as cores das penas e referimos que as pombas têm o corpo coberto de penas. Puderam explorar as penas nas mãos, no rosto e corpo. Em seguida explicámos o que iriam fazer com as penas: iriam imitar os pássaros a voar, percorrendo um circuito que já estava previamente preparado. O chão estava

demarcado com pedaços de papéis autocolantes brancos. O ponto de partida e o ponto de chegada terminavam numa imagem de uma árvore fixada na parede.

O trajeto percorrido pelas crianças foi realizado com duas penas, uma em cada mão, como se estivessem a voar. A atividade foi um sucesso. As crianças estiveram atentas e souberam esperar pela sua vez. Iniciámos o circuito com duas crianças mais pequenas e à medida que iam percorrendo o circuito, iniciavam outras crianças em simultâneo. Apenas quatro crianças mais novas não conseguiram realizar o trajeto até ao fim, como já esperávamos, mas alcançaram algumas etapas do circuito previsto (Anexo G.2)



Figura 5- Circuito ‘Pombinhas a voar’

A outra atividade realizada, a pensar nos comportamentos das crianças com os pares, decorreu na sala. Iniciámos a atividade com a história ‘As mãos não são para bater’, a medida que contávamos a história íamos reforçando a importância de usarmos as mãos para fazer o bem, fazer festas aos amigos, ajudar o amigo a levantar-se quando cai. Reforçámos a importância das nossas mãos (Anexo 3- G.3).



Figura 6- História: ‘As mãos não são para bater’

Em seguida cantámos uma canção, que valoriza as mãos, adaptada por nós de uma canção infantil.

A História ‘Não!’ e a Partilha dos Brinquedos

A seguinte atividade planeámos procurando realizar atividades criativas e apropriadas às dificuldades do grupo, resolvemos envolver não apenas as crianças mas também as famílias, no sentido de trazerem para creche um brinquedo da criança para ela partilhar com os amigos na sala. Trabalhámos, desta forma, a partilha, com o objetivo de fomentar as competências sociais nas crianças.

Iniciámos a atividade com a História ‘Não!’ Reforçando algumas competências sociais da história. Segundo a autora Marina (2007), é importante ensinar à criança a saber dizer não, encorajando-a, apesar das pressões que possam surgir num envolvimento conflituoso.

Contámos essa história três dias seguidos, mas de formas diferentes reforçando o que pretendíamos trabalhar. Ao questionarmos as crianças quanto à história, a maioria soube falar sobre ela e no terceiro dia já conseguiam antecipar as consequências que o rinoceronte Rodrigo sofreu por dizer sempre a palavra ‘não’.

Após a história, retirámos individualmente do saco os brinquedos, perguntando quem era o dono. Pedimos individualmente a cada criança que viesse junto da mesa dos brinquedos para retirar o seu e falar sobre ele. Em seguida perguntámos a cada criança a quem gostaria de emprestar o seu brinquedo. Todas as crianças brincaram com os brinquedos dos amigos. Depois de todos partilharem os brinquedos, deixámos

as crianças explorarem os brinquedos na sala entre elas e ficámos a observar para ver se partilhavam os seus brinquedos naturalmente (Anexo G.4).

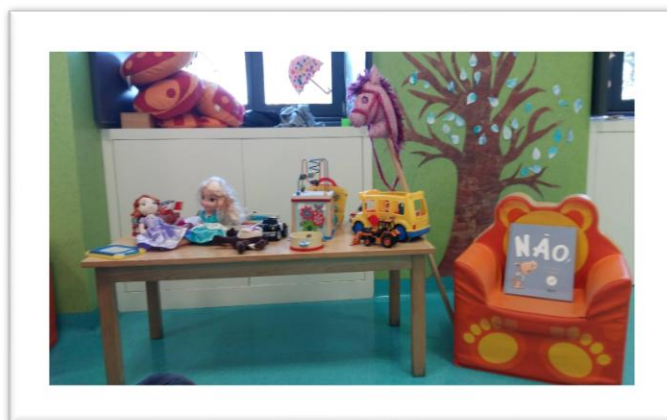


Figura 7- Atividade ‘A Partilha’



Figura 8- Atividade ‘Brincar e Partilhar’

Implementámos ainda uma atividade que fomentasse na criança a capacidade de controle das emoções, incluídas as reações agressivas (Goleman, 2012).

Iniciámos a atividade com a história ‘A estrelinha que caiu do céu’. A tristeza, a raiva e finalmente a alegria da estrelinha que fora derrubada do céu por um cometa. À medida que contava a história associava as diferentes emoções a imagens reais de crianças (felizes, tristes e zangadas). As emoções foram trabalhadas em três dias diferentes onde puderam colar as imagens de expressão nas estrelinhas e finalmente fazer um jogo numa sessão de movimentos.



Figura 9- A estrelinha e as emoções

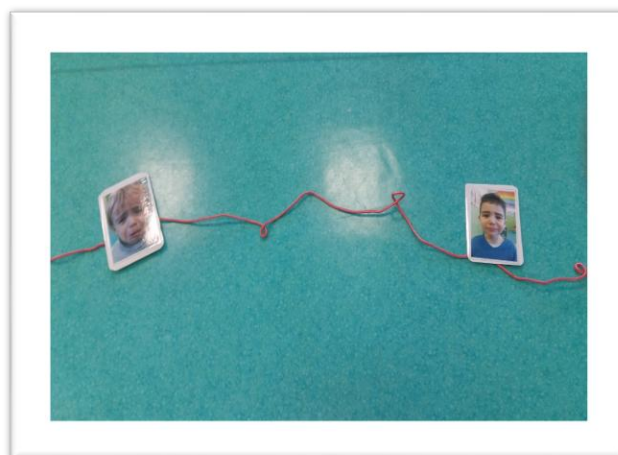


Figura 10- Jogo das Emoções

Dentre as estratégias pedagógicas de histórias, contámos outras além das citadas acima. Destacamos a História ‘A Porquinha Rosinha’, uma porquinha gorda que era discriminada. O objetivo era trabalhar o respeito pelos outros, a promoção da tolerância e da diversidade, o respeito pela diferença e a amizade (Anexo G.5). Outra história muito apreciada foi a do ‘Coelhinho Desobediente’, ambas adaptadas por nós de outra história, e de que as crianças gostaram muito.

Cada vez que contava as histórias, acrescentava algo mais, ou seja, não eram contadas da mesma forma. Foram contadas várias vezes no final do dia de cada intervenção na creche, para além das histórias já previstas, pois as crianças, todos os dias pediam para as contar.

CAPÍTULO 5- Conclusões e Considerações Finais

Quando idealizámos este trabalho os objectivos gerais eram:

- ✓ Verificar se os profissionais da área da educação valorizam os conflitos entre as crianças.
- ✓ Entender como os profissionais da área resolvem os conflitos nas suas salas, que métodos e estratégias utilizam.
- ✓ Promover num grupo de crianças de creche competências sociais, utilizando algumas estratégias pedagógicas.

Apresentaremos a seguir uma síntese dos resultados desses objetivos pela sequência dos mesmos:

Quanto ao primeiro objectivo podemos inferir que a maioria dos nossos inquiridos dessa pesquisa, segundo verificação das tabelas dos objetivos específicos referidos no capítulo 3, valorizam o papel dos conflitos no desenvolvimento das crianças, afirmando que este não deve ser evitado, e que é uma característica inerente a todos os seres humanos, confirmando o que afirmam autores como Freud (1953), Erikson (1950), Piaget (1994) Kohlberg (1975) e Serrate (2009), ainda que sob óticas diversas; e que os conflitos surgem interligados com o desenvolvimento humano e fazem parte do desenvolvimento da criança e da sua personalidade (citados em Papalia, Olds, & Feldman, 2001).

Relativamente, ao segundo objectivo podemos inferir que a maioria dos inquiridos utilizam estratégias para minimizar os conflitos com o grupo. De facto, o trabalho desenvolvido permitiu aprofundar o tema em questão, identificando estratégias de resolução de conflitos e levou-nos a refletir sobre elas. Podemos também concluir que, infelizmente, nenhum inquirido apresentou uma estratégia nova para a resolução dos conflitos, o que consideramos ter sido um dos aspetos menos conseguidos deste trabalho.

Todas as estratégias mencionadas pelos inquiridos são as que são referidas na bibliografia tais como, as estratégias dos passos de resolução do conflito (Post & Hohmann, 2000, Osborn, 1963, Marina, 2007, Hohmann & Weirkart, 1995 e González-Perez & Pozo, 2004). Outra estratégia com as quais os inquiridos se identificam, é a de negociação de conflitos, tal como defendem Michelson, Sugai,

Wood e Kzdin (1987), Monjaz (2002), Moradela (1998), Muñoz (1992) e Cuéller (citados em Cunha, 2008).

O estudo realizado leva-nos a concluir que o conhecimento sobre esta temática é escasso, assim como as estratégias utilizadas pelos profissionais da área da educação na resolução de conflitos entre as crianças.

A maioria dos entrevistados, profissionais da área da educação, afirmam possuir competências suficientes para abordar esta problemática, contudo, não podemos deixar de referenciar que todos afirmaram que gostariam de ter mais e melhor formação sobre os conflitos. Por último, o terceiro objetivo era promover num grupo de crianças de creche competências de interação social, usando como estratégias pedagógicas, histórias e canções. Apesar de ter sido um trabalho realizado durante um curto período de tempo e de serem crianças ainda muito pequenas - outro fator limitativo do nosso estudo, - pensamos poder afirmar que, apesar disso, o resultado foi produtivo e consistente. Procurámos estar numa atitude de reflexão constante e de adaptação do planeamento e de avaliação das atividades propostas, procurando apoiar a nossa prática na teoria. Tal como recomendam as Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar (2016) estivemos sempre focadas no bem-estar da criança e nos objetivos propostos para o grupo nas atividades desenvolvidas, visando simultaneamente obter respostas para nossa questão de estudo.

Podemos poder concluir que as estratégias de histórias e canções centradas nas competências sociais resultaram no bem-estar das crianças, por serem atividades eleitas pelo grupo, e do seu interesse. Percebemos que as crianças tiveram prazer em ouvir as histórias e canções, pois estavam sempre atentas e à espera de mais. Quando terminávamos uma história, em seguida pediam outra.

Relativamente às músicas, foi perceptível também que, quando cantávamos para o grupo, este ficava mais calmo. Essa situação foi observada e constatada várias vezes ao longo do dia, não só com as canções intencionalmente centradas nas competências, mas com qualquer outra canção, conhecida ou não, por elas. Quando as crianças estavam muito agitadas, ao cantarmos, paravam quase automaticamente. Nesse sentido, foram muitas as experiências durante todo o tempo da intervenção, o que constituiu um enriquecimento para nós, e foi estimulante para as crianças.

Tendo em conta o resultado positivo que teve o trabalhar segundo as preferências do grupo, podemos ainda inferir que outras estratégias poderiam ser implementadas pelos educadores se estes tiverem em conta os gostos e interesse do

grupo. Para finalizar é importante destacar o grande papel que pode ter o educador na intervenção e na prevenção de conflitos, através de estratégias adequadas de desenvolvimento das competências sociais das crianças. O educador tem, assim, nas suas mãos o potencial para a formação de uma futura sociedade melhor, mais humana, onde a paz não se limita apenas a intenções escritas mas se grava também nos corações e nas atitudes da humanidade.

Referências Bibliográficas

- Brazelton, T., & Sparrow, e. D. (2006). *Compreender a Agressividade na Criança*. Lisboa: Presença
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da Investigação- Guia para autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Cunha, P. (2008). *Conflito e Negociação*. Lisboa: ASA.
- Delors, Jacques et al. (1996). *Educação um Tesouro a Descobrir- Relatório para Unesco da Comissão Internacional sobre a Educação para o século XXI*. Porto: ASA.
- Durkheim, É. (2015). *Educação e Sociologia*. Lisboa: Edições 70.
- Formosinho, J. O., Brown, B. S., Lino, D., & Niza, S. (1998). *Modelos Curriculares para a Educação de Infância*. Porto: Porto Editora.
- Goleman, D. (2012). *Inteligência Emocional*. Lisboa: Temas e Debates.
- González-Perez, J., & Pozo, M. C. (2004). *Educar para a não-violência Educação com valores e prevenção da violência infantil e juvenil*. Madrid: Bookout.
- Hohmann, M., & Weirkart, D. P. (1995). *Educar a Criança*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Infancia, E. (2010). *Enciclopédia sobre o Desenvolvimento na Primeira Infância*. Montreal: Université de Montreal, Canadá / Dublin: University College Dublin. consultado 10 agosto 2016 in www.encyclopédia-criança.com
- Isabel, C. G. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo*. Cascais: Principia Editora
- Kemp, K. (2000). *Homem e Sociedade*. São Paulo: Universidade Paulista Interativa.
- Klausmeier, H. J. (1975). *Manual de Psicologia Educacional- aprendizagem e capacidade humanas*. São Paulo: Harbra
- Larroy, C., & De La Puente, M. (2000). *A Criança Desobediente*. São Paulo: Scipione.
- Marina, J. A. (2007). *Aprender a Conviver*. Lisboa: Sextante.
- Matos, M., Negreiros, J., Simões , C., & Gaspar, T. (2009). *Violência, Bullyng e Delinquência-Gestão de Problemas de Saúde em Meio Escolar*. Lisboa: Coisas de Ler.
- Ministério da Educação (2007). *Indagações Sobre Currículo*. Brasília: Ministério da Educação- Currículo e Desenvolvimento Humano.

- Moreira, P. (2010). *Ser Professor: competências básicas 3 – Emoções positivas e regulação emocional*. Porto: Porto Editora.
- OCEPE (2016). *Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar*. Lisboa: Ministério da Educação.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. (2001). *O Mundo da Criança*. Lisboa: McGrawHill
- Peralbo, Á. (2012). *O Adolescente Indomável- Estratégias para os Pais Solucionarem os Conflitos*. Lisboa: A Esfera dos Livros.
- Pereira, A. et al. (2011). O Educador no Cotidiano das Crianças. Organizador e Problematizador. Consultado em 12 janeiro 2017 in unesdoc.unesco.org/0021/002147/214769po.pdf.
- Pereira, B. O. (2008). *Para uma Escola Sem Violência- Estudo e prevenção das práticas agressivas entre crianças*. Coimbra: Textos Universitários de Ciencias Sociais e Humanas.
- Portugal, G., & Laevers, F. (2010). *Avaliação em Educação Pré-Escolar Sistema de Acompanhamento das Crianças*. Porto: Porto Editora.
- Post, J., & Hohmann, M. (2000). *Educação de Bebés em Infantário- Cuidados e Primeiras Aprendizagens*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Pratas, H. & Amado, N. (2013) Formação de Professores para a resolução de conflitos na Escola in Estrela, M.T. et al. (org.) *Formação Profissional: Investigação Educacional sobre teorias, políticas e práticas*. Lisboa: EDUCA/AFIRSE/ AIPELF 2013, pp.599-608.
- Pratas, H., Horta, I. & Amado, N. (2016). Compreender as Necessidades de Formação de Educadores e Professores para a Resolução dos Conflitos na Infância in *A Educação Comparada para além dos números: contextos locais, realidades nacionais e processos transnacionais*. Lisboa: SPCE-SEC (in press)
- Santos, L. B. (2014). *O Conflito Social como Ferramenta Teórica para Interpretação Histórica e Sociológica*. Boletim do Museu Paraense Emílio Goeldi. Ciências Humanas, v. 9, n. 2, p. 541-553, 2014. Consultado em 10 agosto 2017, in www.scielo.br/pdf/bgoeldi/v9n2/a15v9n2.pdf
- Serra, C. M. (2004). *Currículo na Educação Pré-Escolar e Articulação Curricular com o 1º. Ciclo do Ensino Básico*. Porto: Porto Editora.
- Serrate, R. (2009). *Lidar com o Bullying na Escola- Guia para entender, prevenir e tratar o fenómeno da violência entre pares*. Madrid: K Editora.

- Shimizu, A. (2013). *Psicologia e Desenvolvimento Moral: Contribuições da Psicanálise e do Cognitismo*. Revista científica eletrónica de pedagogia- X Ano II Número 3 2004. Consultado em 10 agosto 2016 in: faef.revista.inf.br/imagens_ZSDACe7s2SwwZx_2013-6-5-18-23-48.pdf
- Sousa, M. J. & Baptista, C. S. (2011). *Como Fazer Investigação Dissertações, Teses e Relatórios- Segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.
- Sprinthall, N. A. & Sprinthall, R. C. (1993). *Psicologia Educacional*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Trindade, A., & Costa, M. (2011). *Caderno CRH*. Sistema de Información Científica Redalyc - Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal consultado em 11 agosto 2017 in <http://www.redalyc.org/articulo/347632184008>.
- Zabalza, M. A. (1998). *Qualidade em Educação Infantil*. Porto Alegre: Artmed.

ANEXOS

Anexo 1- Questionário



Instituto Superior de Educação e Ciências

Resolução de Conflitos entre Crianças Pequenas

Investigadora: Ciciane Nunes Barbosa Gonçalves

O presente questionário surge no âmbito de uma investigação levada a cabo pela aluna de Mestrado de Qualificação para a Docência em Educação Pré-Escolar do Instituto Superior de Educação e Ciências, referente à unidade curricular de Ensino de Práticas Pedagógicas Supervisionadas. O questionário é de preenchimento individual de resposta anónima e confidencial e o tempo previsto de resposta a este questionário é de cerca de cinco minutos.

Questionário

Idade:

☐

Menos de 30 anos

☐

Entre 30 e 45 anos

☐

Mais de 45 anos

1. Utilizando a seguinte escala de resposta:



1= Totalmente em desacordo a 5= Totalmente de acordo; os valores 2, 3 e 4 representam posições intermédias.

1. Classifique as seguintes afirmações, de acordo com a sua opinião pessoal, assinalando com uma cruz.

a) O conflito remete para a questão das relações interpessoais e da gestão das emoções.

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

b) Os conflitos são inerentes ao ser humano, porque todos somos diferentes.

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

c) Os conflitos não devem ser evitados porque são importantes para a construção pessoal de estratégias de resolução de problemas

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

2. Como profissional de Educação as estratégias de resolução de conflitos melhoraram o funcionamento do grupo?

a) Os conflitos são importantes para crescer, não devemos evitá-los.

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

b) As estratégias de acção melhoram o funcionamento do grupo

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

3. Como profissional de Educação, quais as estratégias de resolução que utiliza a fim de melhorar o funcionamento em sala?

- ☐ Colocar a criança a pensar
- ☐ Dialogar com a criança
- ☐ Não utilizo
- ☐ Outra: _____

4. Considera que a sua formação de base como educadora de infância foi adequada para resolver os problemas de conflitos entre crianças?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outra: _____

5. Tendo em conta a sua formação de base, considera que as suas atitudes em relação aos conflitos entre as crianças poderiam ser enriquecidas com:

- ☐ Uma formação complementar;
- ☐ Uma partilha mais intencional de atividades e estratégias de resolução de conflitos com outras educadoras;
- ☐ Leitura e pesquisa aprofundada sobre o tema;

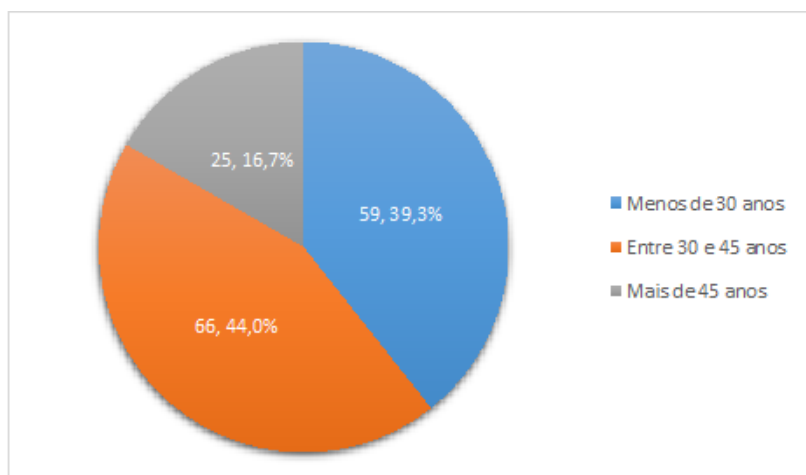
6. Considera as seguintes estratégias para a resolução de conflitos entre as crianças. Quais são na sua opinião as melhores estratégias (Indique, no máximo, três escolhas)

- ☐ Abordá-las calmamente e identificar o problema;
- ☐ Criação de soluções alternativas;
- ☐ Encorajar as crianças a pensarem e chegarem a acordo sobre uma solução;
- ☐ Utilizar músicas/danças e Histórias centrados no problema;
- ☐ Ajudar as crianças no meio de um conflito a acalmar-se e relaxar;
- ☐ Chamar a atenção para um local diferente
- ☐ Intervir quando ocorrer violência física;
- ☐ Monitorizar a situação em silêncio;
- ☐ Estabelecer empatia;
- ☐ Comunicar;
- ☐ Gestão de emoções.
- ☐ Outra: _____

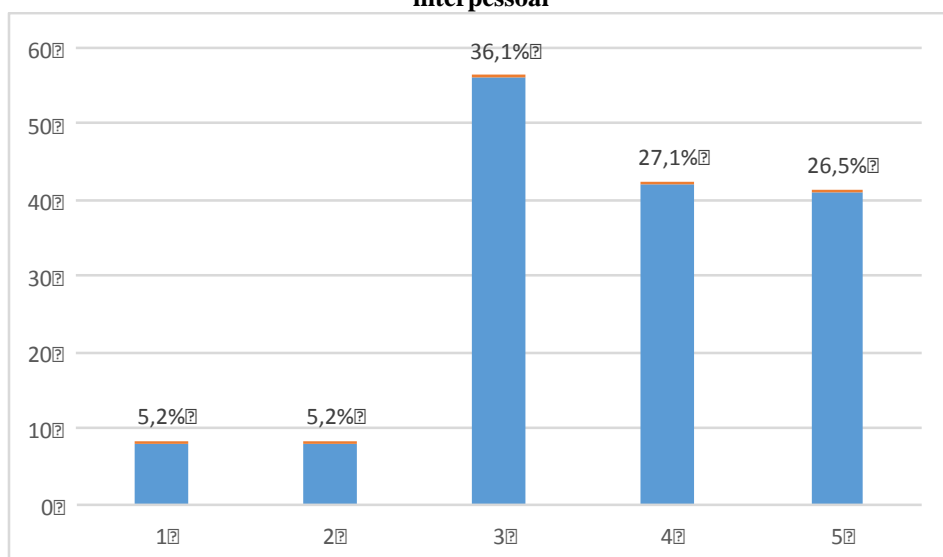
Grata pela sua colaboração!

Anexo 2 - Gráficos

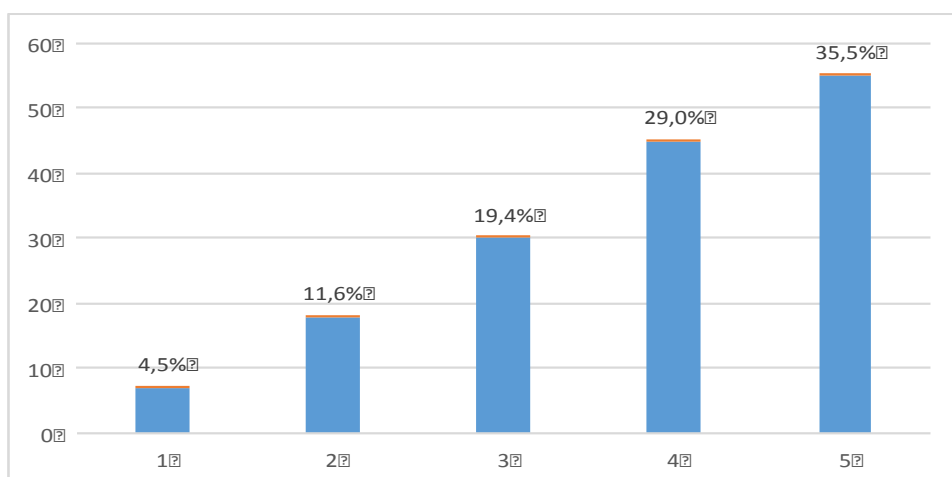
Anexo G-1 Faixa etária dos profissionais da área



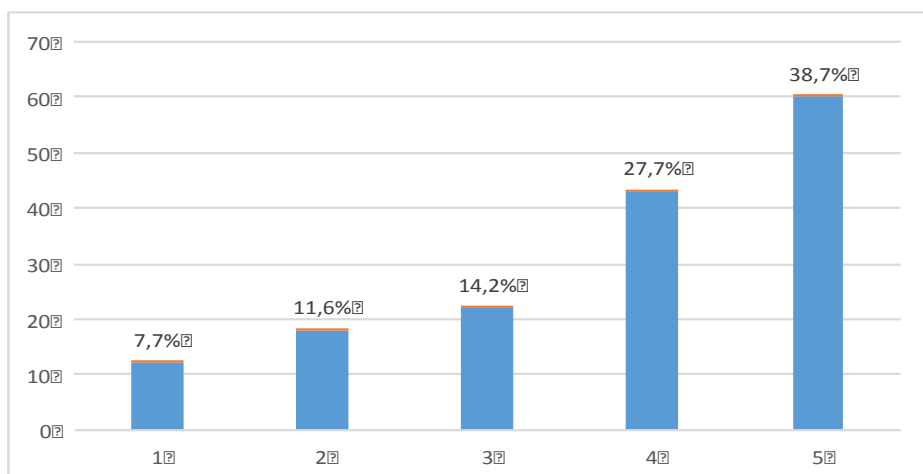
Anexo G-2 O Conflito entre as crianças remete para as questões das relações interpessoal



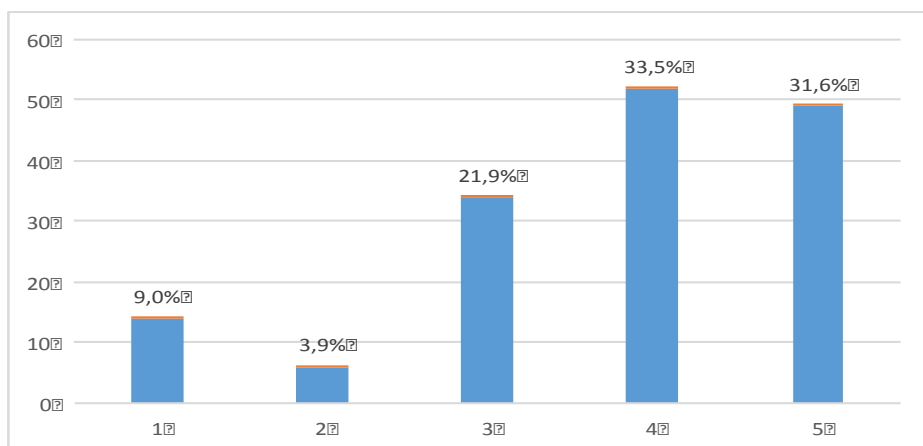
Anexo G-3 O Conflito entre as crianças remete para a questão da gestão das emoções



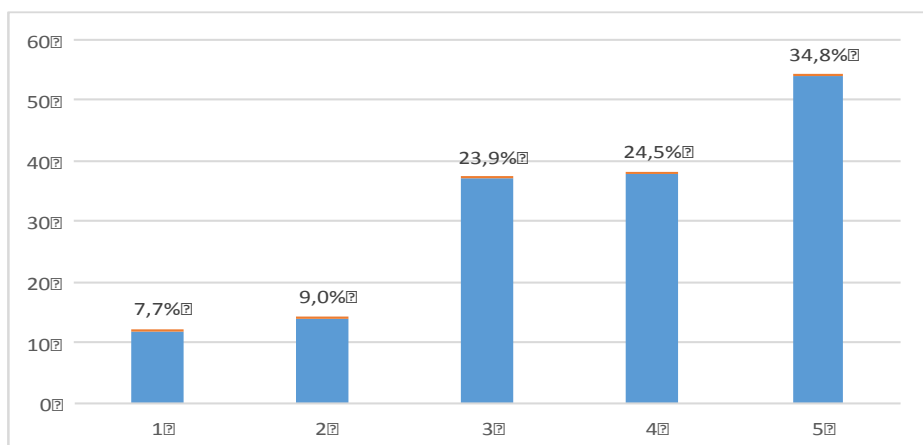
Anexo G-4 O Conflito faz parte do ser humano



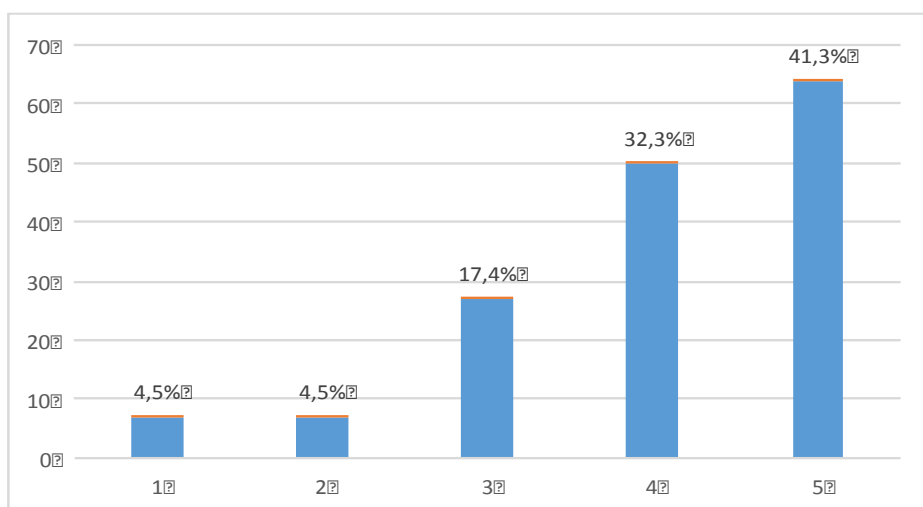
Anexo G-5 O Conflito entre as crianças não devem ser evitados, porque contribuem para a construção pessoal de estratégias de resolução de conflitos



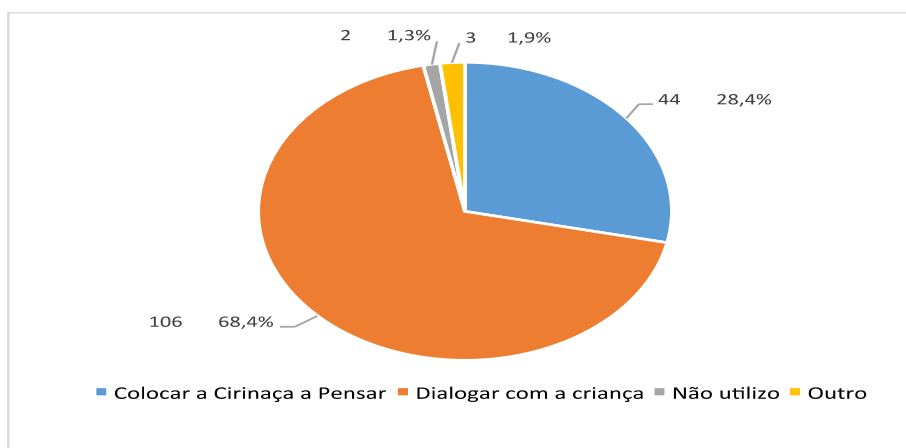
Anexo G-6 Os conflitos são importantes para a criança crescer



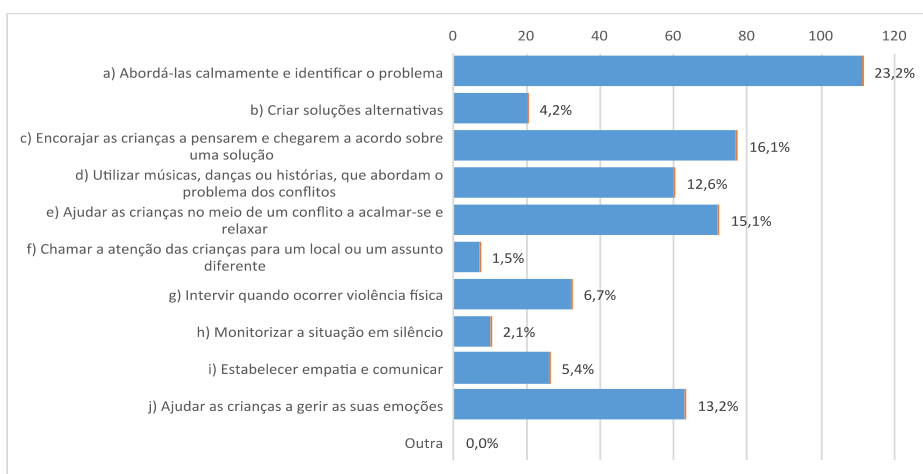
Anexo G-7 As estratégias de ação para minimizar os conflitos entre crianças



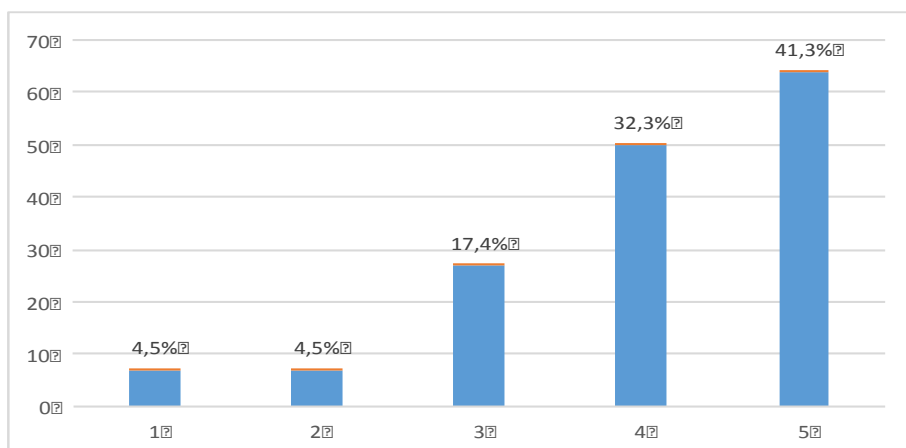
Anexo G-8 As estratégias são valorizadas pelos educadores



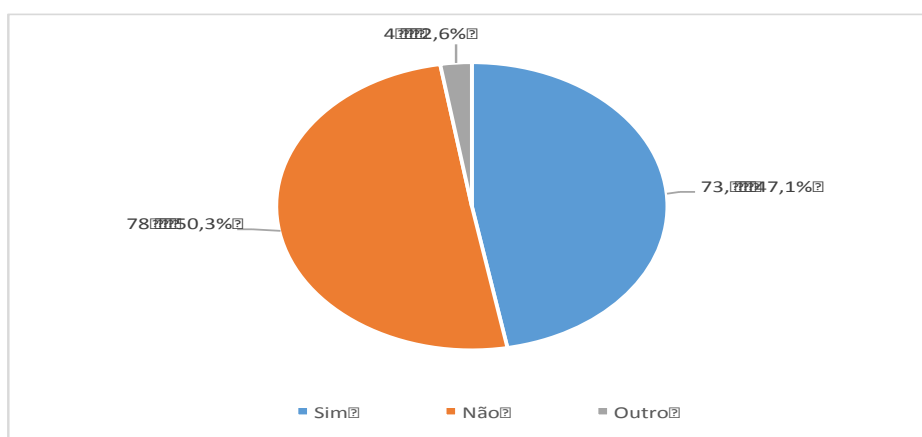
Anexo G-9 Estratégias preferidas e mais utilizadas pelos profissionais da área na minimização dos conflitos entre crianças



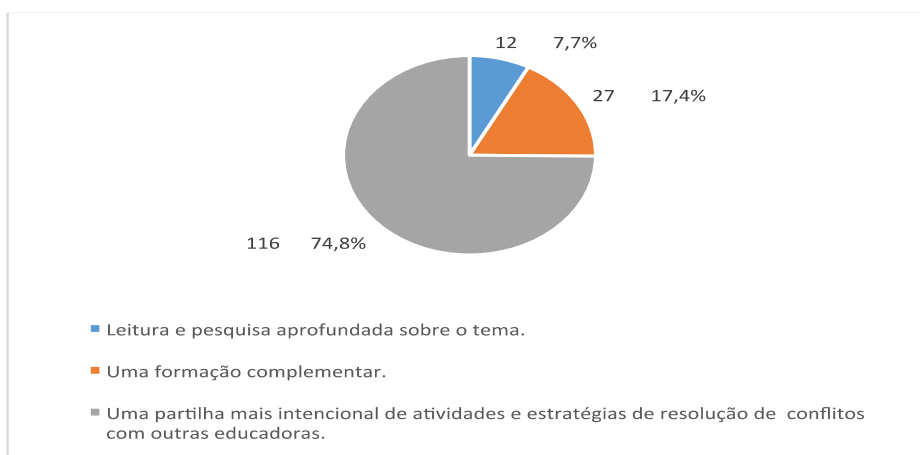
Anexo G-10 As estratégias de ação dos profissionais da área ajudam a minimizar os conflitos entre as crianças



Anexo G-11 Adequação da formação base face aos conflitos entre as crianças



Anexo G-12 Enriquecimento da formação base face as estratégias de resolução de conflitos entre as crianças pequenas



Anexo 3 – Grelhas de avaliação de competências, adaptadas dos relatórios de estágio

Grelha nº1

1.Competências	Avaliação com base nos descritores previstos			
<ul style="list-style-type: none"> Pegar no barro Amassar Ter noções espaciais Partilhar brinquedos Fomentar a amizade Estar atento 	Se pegam no barro- 3 crianças não pegam literalmente na massa Se amassam- 3 crianças amassam com a ajuda do adulto Se tem noção onde deverão por a forminha 6 crianças não têm noção Se partilham brinquedos; -3 crianças não partilham brinquedos Se tem boa relação com os outros, no sentido de brincar com um amigo específico- 6 crianças brincam a pares e estão sempre juntas Se estão atentas a história- Todas as crianças estiveram atentas à história;			
2. Rotinas/Atividades	Previstas e realizadas	Previstas e não realizadas	Não previstas e realizadas	Observações
História “As Pombinhas”	X			Antes de iniciar a história estavam agitadas e houve alguns conflitos entre elas. Após iniciar a história mostraram-se muito atentas à história e ficaram calmas.
Modelagem	X			

Grelha nº2

1.Competências	Avaliação com base nos descritores previstos			
<ul style="list-style-type: none"> Esperar pela sua vez; Ouvir com atenção (subir e descer escadas, rastejar, transportar)- CIRCUITO <ul style="list-style-type: none"> Participar na linguagem oral 	<ul style="list-style-type: none"> Se conseguem esperar pela sua vez na realização da atividade sem atropelar os outros -4 crianças não conseguem; Se conseguem partilhar os materiais na realização das atividades - 2 crianças não cedem os materiais. Se ao ouvir as músicas ficam atentos e mais calmos;- todas as crianças ficaram atentas e mais calmas Se percorrem o circuito todo;- 4 crianças não faz o circuito completo Se gostam do jogo; -Todos gostaram do jogo. Se respondem quando são questionados sobre a história -3 não responderam 			
2. Rotinas/Atividades	Previstas e realizadas	Previstas e não realizadas	Não previstas e realizadas	Observações

História 'O livro da paz'	x			Fomentámos competências sociais através da história/das canções
Canção "Pombinhas da Catrina"	x			
Canção das 3 pombinhas			x	Após a canção prevista, as crianças pediram mais músicas e coloquei outra
Imagens reais de pombinhas	x			Fomentámos competências sociais através imagens das pombinhas 'símbolo da paz'
Gostaram de ouvir a música no PC; pediram mais e coloquei também outra música não prevista. Puderam dançar. Quando as crianças estavam a empurrar-se, abordávamos as crianças falando sobre a história da pombinha da paz. Percebemos que ficavam atentas quando falávamos e também mais calmas. As próprias crianças no fim do dia falavam umas com as outras das pombinhas da paz, quando se portavam mal entre elas.				

Grelha nº 3 -

1. Competências	Avaliação com base nos descritores previstos			
<ul style="list-style-type: none"> Ouvir Interessar-se pela história; Participar na comunicação oral Fazer gestos de carinho Cantar 	<ul style="list-style-type: none"> Se ouvem com atenção a história ou estão a brincar no tapete- Todos ouviram Se demonstram interesse pela história e interagem espontaneamente;-3 não interagiram Se respondem quando são questionados sobre a história -3 não responderam Se ficaram mais calmos ao ouvirem a história.- Todas as crianças ficaram mais calmas Se fazem festinhas ao amigo com as mãos- 2 crianças não fazem Se repetem a canção- 4 crianças não cantam quando pedimos para repetir a canção 			
2. Rotinas/Atividades	Previstas e realizadas	Previstas e não realizadas	Não previstas e realizadas	Observações
História "As mãos não são para bater"	x			Mantiveram-se mais calmos ao ouvirem a história
Música "Digui mão"	x			Mantiveram-se mais calmos ao ouvirem a música
Atividade com Massa	x			
As crianças gostaram da história e da "música do digui mão", antes de cantarmos a canção e fazermos os gestos, aprenderam que as mãos são muito preciosas. Em várias situações de conflito				

durante o dia recorremos a canções. Fizemos de certa forma, às crianças recordarem a história. As crianças ficaram mais calmas.

Grelha nº4

Competências		Avaliação com base nos descritores previstos		
<ul style="list-style-type: none">• Ouvir• Interessar-se pela história;• Participar na comunicação oral• Partilhar• Brincar• Falar sobre o seu brinquedo;• Reconhecer o seu brinquedo• Fomentar o significado da palavra não	<p>Se ouvem com atenção a história ou estão a brincar no tapete- Todos ouviram</p> <p>Se demonstram interesse pela história e interagem espontaneamente;-3 não interagiram</p> <p>Se respondem quando são questionados sobre a história -3 não responderam</p> <p>Se deixa o amigo brincar com o seu brinquedo; Todas as crianças deixaram</p> <p>Se quer brincar com brinquedo do amigo -1 criança não quis brincar nem com o seu próprio brinquedo</p> <p>Se reconhece o seu brinquedo; 2 crianças não reconheceram</p> <p>Se sabe identificar e falar sobre o seu brinquedo- 4 falaram sobre o seu brinquedo</p> <p>Se dizem não só por dizer; todas as crianças demostram saber de formas diferentes o significado da palavra (quando não quer comer, dormir ou ir a casa de banho)</p> <p>Se sabem o que significa dizer não.</p>			
2. Rotinas/Atividades	Previstas e realizadas	Previstas e não realizadas	Não previstas e realizadas	Observações
História “Não!”	X			Estiveram atentos e calmos no colchão
Jogo “Vamos trocar de brinquedo”	X			

Grelha nº 5 -

1.Competências	Avaliação com base nos descritores previstos			
<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer características pessoais • Comunicar através do corpo • Agarrar o pincel • Segurar para colar 	<ul style="list-style-type: none"> • Se questionados quanto à tristeza, imitam a expressão de tristeza - 10 crianças imitam; • Reconhecem através de imagens uma pessoa triste – 6 crianças reconhecem • Se questionados quanto à imagem de uma pessoa triste, comunicam oralmente sobre a imagem - 4 crianças respondem • Se colam ou não - 16 colam • Se colam no local certo ou não - 3 crianças colam 			
2. Rotinas/Atividades	Previstas e realizadas	Previstas e não realizadas	Não previstas e realizadas	Observações
História “A Estrela que caiu do céu”	x			
Colagem	x			

Anexo 4

“A porquinha Rosinha”

Síntese - A porquinha era gorda e todos gozavam com ela. O professor apercebeu-se da situação e teve uma ideia: resolveu preparar uma festa. Disse que não convidaria os porquinhos magros, nem os que usassem óculos e ainda os que tivessem sinais na cara, características dos porquinhos gozões da sala. À medida que o professor falava sobre as características desses porquinhos todos riam muito. Apenas a porca Rosinha seria convidada, por ser a única que não riu dos outros porquinhos.

O objetivo era trabalhar o respeito pelos outros, a promoção da tolerância e da diversidade, o respeito pela diferença e a amizade.